

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до дипломної роботи

магістр

(освітній рівень)

на тему: **Дослідження системи комунікацій публічної організації, на прикладі Великоберезовицької селищної ради (Тернопільська обл., Тернопільський р-н., смт. Велика Березовиця, ф вул. С. Бандери, 26)**

Виконав: студент 6 курсу, групи БАмз-62
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

	<hr/>	Кульчицька О. К.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Керівник	<hr/>	Машлій Г.Б.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Нормоконтроль	<hr/>	Галушак М.П.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Рецензент	<hr/>	Паляниця В.А.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет Економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра Менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

(підпис)

(прізвище та ініціали)

« »

20__ р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня

магістр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 218 «Публічне управління та адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

студенту

Кульчицькій Олександрі Климівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дослідження системи комунікацій публічної організації, на
прикладі Великоберезовицької селищної ради (Тернопільська область,
Тернопільський район, вул. С. Бандери, 26)

Керівник роботи Машлій Галина Богданівна кандидат економічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від « 1 » червня 2020 року № 4/7-362

2. Термін подання студентом завершеної роботи 30 листопада 2020 року

3. Вихідні дані до роботи: Регламент Великоберезовицької селищної ради, дані про звернення громадян, селищний бюджет за 2017 - 2019р.; звіт голови селищної ради, рішення виконавчого комітету селищної ради, затверджені програми розвитку, дані діяльності селищної ради

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ, Розділ 1 Теоретичні основи системи комунікацій публічної організації,

Розділ 2 Аналізування системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради,

Розділ 3 Удосконалення системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради,

Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях,

Висновки та пропозиції, Бібліографія, Додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

Форми комунікацій Великоберезовицької селищної ради, Динаміка вхідної та вихідної інформації Динаміка окремих видів документів, Структура вхідної документації, Динаміка кількості різних видів запитів, Аналіз структури звернень, Динаміка та структура питань, порушених у зверненнях, Динаміка каналів надходження звернень Запропонована організаційна структура управління, Розрахунок бюджету та поточних річних витрат на впровадження посади PR-менеджера, Результати опитування жителів Переваги та очікувані результати впровадження системи електронного документообігу Пропоновані тематичні рубрики офіційного веб-сайту, Перелік питань анкети

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	Шерстюк Р.П		
	Стручок В.С.		
Нормоконтроль	Галушак М.П.		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	02.06.20р. – 10.06.20р.	
2.	Розділ 1 Теоретичні основи ефективності функціонування органів місцевого самоврядування	11.06.20р. – 11.07.20р	
3.	Розділ 2 Аналіз ефективності функціонування Іваничівської ОТГ	12.07.20р. – 15.08.20р.	
4.	Розділ 3 Шляхи підвищення ефективності Іваничівської ОТГ	16.08.20р. – 29.09.20р.	
5.	Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	01.10.20р. – 18.10.20р.	
6.	Висновки та пропозиції	19.10.20р. – 14.11.20р.	

Студент

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Кульчицька О.К. Дослідження системи комунікацій публічної організації, на прикладі Великоберезовицької селищної ради (Тернопільська обл., Тернопільський р-н., смт. Велика Березовиця, вул. С. Бандери, 26)

Магістерська робота: 91 с., 31 рис., 8 табл., 3 додатки, 46 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є процес забезпечення публічних комунікацій суб'єктів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні та практичні аспекти системи публічних комунікацій публічної організації на прикладі Великоберезовицької селищної ради.

Мета дослідження - дослідження теоретичних підходів та розробка практичних рекомендацій щодо напрямів підвищення ефективності системи публічних комунікацій Великоберезовицької селищної ради.

Методи дослідження: аналізу, синтезу, системно-структурний, функціональний, порівняння.

У роботі проведене дослідження системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради та обґрунтовані напрями її покращення. Зокрема, внесено пропозиції щодо покращення процесу управління комунікаціями селищної ради шляхом введення посади PR-менеджера, проведене дослідження перспектив впровадження електронного урядування та електронного документообігу в селищній раді, викладено заходи із вдосконалення веб-сайту Великоберезовицької селищної ради.

Розроблені пропозиції можуть бути впроваджені у діяльність Великоберезовицької селищної ради.

Ключові слова: комунікації, органи місцевого самоврядування, зв'язки з громадськістю, система комунікацій органів місцевого самоврядування, опитування.

ABSTRACTS

Kulchytska O. K. An investigation of the communication system of a public organization, on the example of Velykoberezovytsia village council (Ternopil region, Ternopil district, Velyka Berezovytsia township, 26 S. Bandery Street)

Master's thesis: 91 pages, 31 figures, 8 tables, 3 appendices, 46 references.

The object of the study is the process of ensuring public communications of local governments.

The subject of research is theoretical-methodological and practical aspects of the system of public communications of a public organization on the example of Velykoberezovytsia village council.

The purpose of research is to study theoretical approaches and develop practical recommendations for improving the efficiency of the public communications system of Velykoberezovytsia village council.

Research methods: analysis, synthesis, system-structural, functional, comparison.

The research of the communication system of Velykoberezovytsia village council is carried out in the work and the directions of its improvement are substantiated. In particular, proposals were made to improve the process of managing communications of the village council by introducing the position of PR-manager, a study of the prospects of e-government and electronic document management in the village council, measures to improve the website of Velykoberezovytsia village council.

The developed proposals can be implemented in the activities of Velykoberezovytsia village council.

Key words: communications, local self-government bodies, public relations, local self-government communication system, polls.

ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1 Теоретичні основи системи комунікацій публічної організації.....	11
1.1 Концептуальні засади сутності комунікацій у системі публічного управління.....	11
1.2. Наукові підходи до класифікації комунікацій	18
1.3 Напрями підвищення ефективності комунікацій у публічних організаціях.....	22
Розділ 2 Аналізування системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради.....	28
2.1 Загальна характеристика діяльності селищної ради.....	28
2.2 Аналізування внутрішніх та зовнішніх комунікацій органу місцевого самоврядування.....	33
2.3 Аналіз роботи селищної ради з поданими зверненнями	46
Розділ 3 Удосконалення системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради.....	56
3.1 Покращення процесу управління комунікаціями селищної ради шляхом введення посади PR-менеджера	56
3.2 Дослідження перспектив впровадження електронного урядування та електронного документообігу в селищній раді	63
3.3 Заходи із вдосконалення веб-сайту Великоберезовицької селищної ради	69
Розділ 4 Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях	76
4.1 Організація охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді.....	76
4.2 Організація оповіщення населення смт. Велика Березовиця у разі загрози та виникнення надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру.....	79

Висновки та пропозиції.....	83
Бібліографія.....	86
Додатки.....	92

ВСТУП

Актуальність теми. Система публічного управління серед багатьох своїх елементів включає таку важливу складову як комунікаційну. Ефективність її організації чинить безпосередній вплив на процес забезпечення втілення суспільних функцій органів публічного управління, організації їх діяльності на принципах відкритості й прозорості діяльності, впровадження механізмів якнайширшої участі громадськості в процесі практичного прийняття й реалізації рішень. Одним з інструментів, які використовуються на сучасному етапі задля досягнення поставлених завдань у сфері публічного управління, є застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, а також прогресивних методів організації менеджменту, значення яких особливо посилюється в умовах неустанного розвитку інформаційного суспільства у нашій країні й необхідності проведення вагомих соціально-політичних перетворень.

Формування належного інформаційно-комунікаційного забезпечення процесів функціонування публічної установи, визначення проблемних моментів її роботи, а також прийняття і реалізації рішень роблять необхідним розгляд можливості використання і внутрішніх, і зовнішніх механізмів, що дозволяють вирішити завдання забезпечення комунікаційного процесу органів місцевого самоврядування. Дані комунікації стосуються побудови інформаційних зв'язків як із зовнішнім середовищем (зокрема, зокрема, з органами публічного управління, що належать до різних рівнів, окремими громадянами, засобами масової інформації, інституціями громадянського суспільства), так і внутрішнім, які виникають у процесі забезпечення виконання працівниками публічної установи їх професійних функцій, а також налагодження дієвого процесу розв'язання конфліктів та ефективної співпраці членів колективу працівників.

Об'єктом дослідження є процес забезпечення публічних комунікацій суб'єктів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні та практичні аспекти системи публічних комунікацій публічної організації на прикладі Великоберезовицької селищної ради.

Мета дослідження - дослідження теоретичних підходів та розробка практичних рекомендацій щодо напрямів підвищення ефективності публічних комунікацій Великоберезовицької селищної ради.

Завдання дослідження:

- розглянути теоретичні основи системи комунікацій публічної організації;
- здійснити аналізування внутрішніх та зовнішніх комунікацій органу місцевого самоврядування;
- здійснити детальну оцінку роботи селищної ради з поданими зверненнями;
- розробити пропозиції щодо удосконалення системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради.

Методи дослідження: аналізу, синтезу, системно-структурний, функціональний, порівнянняю

Наукова новизна дипломної магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад та розробленні практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності публічних комунікацій Великоберезовицької селищної ради.

Інформаційною базою дослідження є законодавчо-нормативні акти з питань інформації та комунікації органів місцевого самоврядування, публікації науковців з тематики публічних комунікацій, звітно-статистичні дані діяльності Великоберезовицької селищної ради, матеріали проведених автором опитувань населення та працівників органу місцевого самоврядування.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дипломної магістерської роботи доповідались та отримали позитивну оцінку на Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми економіки, фінансів, обліку та права» (м. Полтава, 26 жовтня 2020 року).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙ ПУБЛІЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1 Концептуальні засади сутності комунікацій у системі публічного управління

В основі процесу публічного управління лежить обіг інформації. Він є елементом усіх без винятку управлінських процедур. Це зумовлює той факт, що успішне виконання функцій системою управління публічними організаціями вимагає використання ефективних комунікацій.

Термін “комунікація” походить від латинського слова “communis”, що значить “загальне”. Це говорить про те, що особа, яка передає інформацію, прагне встановити спільність із тою особою, яка її одержує [1].

Комунікації полягають в обміні інформацією, що дозволяє менеджеру отримати необхідні дані, потрібні для прийняття рішень, а також ознайомити з цими рішеннями працівників публічної організації. Комунікації є необхідним засобом для реалізації поставлених цілей та завдань, а також досягнення мети діяльності. Неефективні комунікації часто можуть спричинити наявність проблем публічного управління. Встановлено, що менеджери витрачають на здійснення комунікацій від 50 до 90% свого робочого часу [1].

Багатьма провідними вітчизняними й зарубіжними вченими розглядалася сутність комунікацій. Наприклад, існує точка зору, що комунікація - це процес, у результаті якого здійснюється обмін інформацією (наприклад, ідеями, поглядами, фактами, емоціями та ін.) між двома чи більшою кількістю осіб з метою забезпечення передавання й одержання необхідної інформації [2]. У наукових працях також досліджувалися у порівнянні поняття «спілкування» та «комунікація». Прихильниками позиції, що ці терміни мають спільне тлумачення і є ідентичними,

виступають такі науковці як І. О. Зимня, Л.С. Виготський, О. О. Леонт'єв, І.І.Іванець. Вони вважають, що обидва вище згадані терміни передбачають наявність діалогічного характеру [3].

Інші вчені, наприклад, Каган М.С., дотримуються тої точки зору, що терміни «комунікація» та «спілкування» відрізняються між собою, оскільки для спілкування властивий практичний й духовний характер, у той час як комунікація є суто інформаційним процесом, який забезпечує інформаційний зв'язок суб'єкта комунікацій з його об'єктом [3].

Ми дотримуємось позиції, що термін «комунікація» є значно ширшим, ніж «спілкування», оскільки передачу інформації при здійсненні комунікацій можна забезпечувати за допомогою різних носіїв, у тому числі за допомогою застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Крім того, спілкуванню притаманне емоційне забарвлення, що не завжди є властиве комунікаціям.

Система комунікацій у публічних організаціях повинна відповідати певним вимогам, зокрема, забезпечувати виконання функцій публічного управління, забезпечувати реалізацію цілей та завдань функціонування публічної установи, базуватися на традиційних й інноваційних методах менеджменту, бути спрямованою на постійний розвиток і подальше вдосконалення комунікативних умінь, навичок.

Науковцем Соколовською В.В. [4] визначено переважаючі функції та комунікаційні фактори впливу на різних етапах управлінського циклу (рис.1.1). На думку автора, переважаючими функціями комунікацій, що виявляються на різних стадіях управління, є інформаційна, координаційна, мотиваційна, контрольна. При цьому на стадії формулювання цілей чинниками, які впливають на процес управління, є налагодженість взаємодії різних складових у системі менеджменту, рівень організації взаємодії із об'єктом управління, взаємовідносини, що формуються у внутрішньому середовищі публічної установи, а також врахування вимог і побажань споживачів послуг публічної організації.



Рисунок 1.1 - Роль комунікацій, що виявляються на різних стадіях управління [4]

На стадії оцінки ситуації комунікаційними факторами впливу виступають якісні та кількісні показники вхідної інформації, а також рівень забезпеченості технічними засобами для роботи з інформацією. Стадія формулювання проблеми відзначається впливом таких чинників як наявність достатньо повної інформації для чіткого формулювання проблеми, а також її поширення серед кола осіб, задіяних у системі публічного управління.

Стадія вибору управлінського рішення формується під впливом необхідності узгодженості у системі управління, достатньо високого рівня

поінформованості щодо потреб споживачів публічних послуг, а також налагодженості взаємодії з об'єктами управління.

На стадії практичного втілення управлінського рішення до чинників можна віднести організація процесу доведення управлінського рішення до виконавців, налагодженість зворотного зв'язку, наявність певного комунікаційного клімату, розвиток та функціональність комунікаційних зв'язків.

Сучасна сфера публічного управління відзначається підвищеною відповідальністю за результат комунікації. Працівники публічних організацій повинні бути не лише професійно компетентними та освіченими, але й володіти вміннями працювати з людьми. На сучасному етапі, коли назріла потреба втілення змін у різноманітних сферах суспільного життя, формування ефективної політики публічного управління є надзвичайно важливим завданням. До працівників публічних установ висувається вимога володіти вміннями й навичками втілення ефективної комунікативної діяльності установи. Це сприяє налагодженню процесу корисної співпраці між органами державної влади, суспільними інституціями, громадськими організаціями, населенням громади й окремими громадянами. Завдяки здатності налагоджувати раціональні внутрішні й зовнішні комунікації виникає можливість забезпечення позитивних структурних та функціональних змін, що торкаються галузі публічного управління. Отже, в сучасних умовах значно посилюється роль комунікативної складової у роботі працівників публічного сектору, яка є важливим компонентом створення довіри та налагодження партнерських відносин між інституціями влади й громадою.

Основні напрямки реалізації в Україні інформаційної політики держави визначені Законом України „Про інформацію”. Згідно статті 6 даного закону такими напрямками є наведені на рис. 1.2.

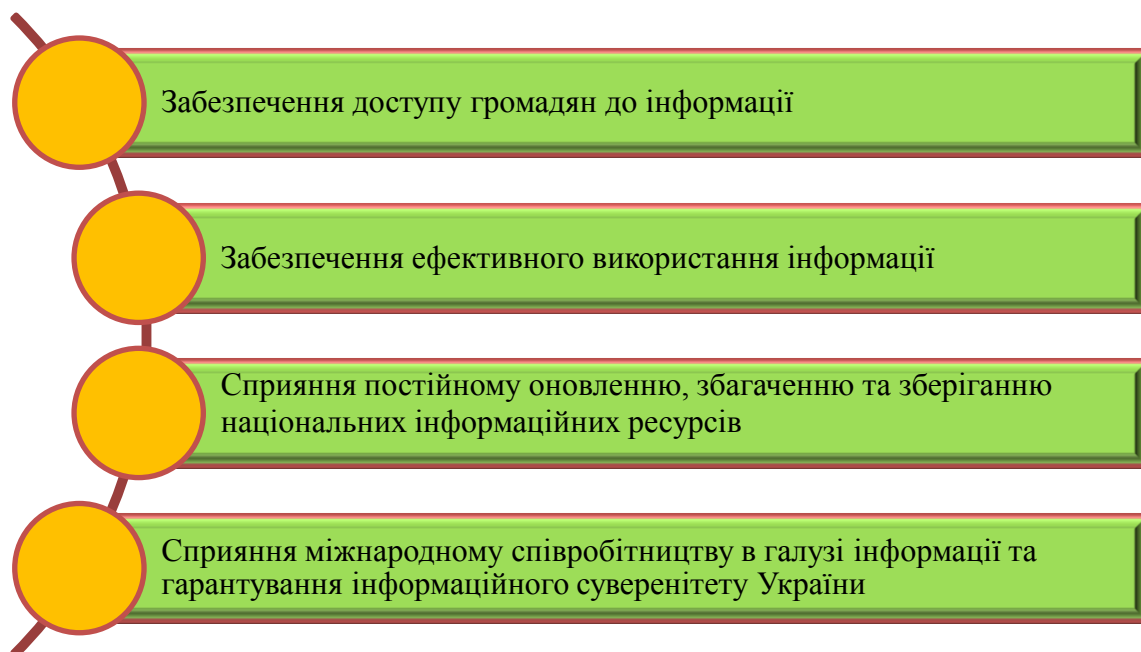


Рисунок 1.2 - Основні напрямки реалізації в Україні інформаційної політики держави [5]

Комунікації відіграють важливу роль на різних рівнях публічного управління. На них безпосередньо впливають канали комунікації, існуючі пріоритети менеджерів, їх особисті ідеї, цілі, інтереси та інші фактори.

Публічне управління, що реалізується органами місцевого самоврядування в Україні, дуже гостро потребує формування та підтримання ефективних комунікативних зв'язків, що налагоджуються між суб'єктами та об'єктами процесу менеджменту. Це вимагає також використання спеціальних засобів, що дозволяють організувати обмін інформацією.

Один з варіантів реалізації концепції формування інформаційних ресурсів у системі місцевого самоврядування показано на рис. 1.3.

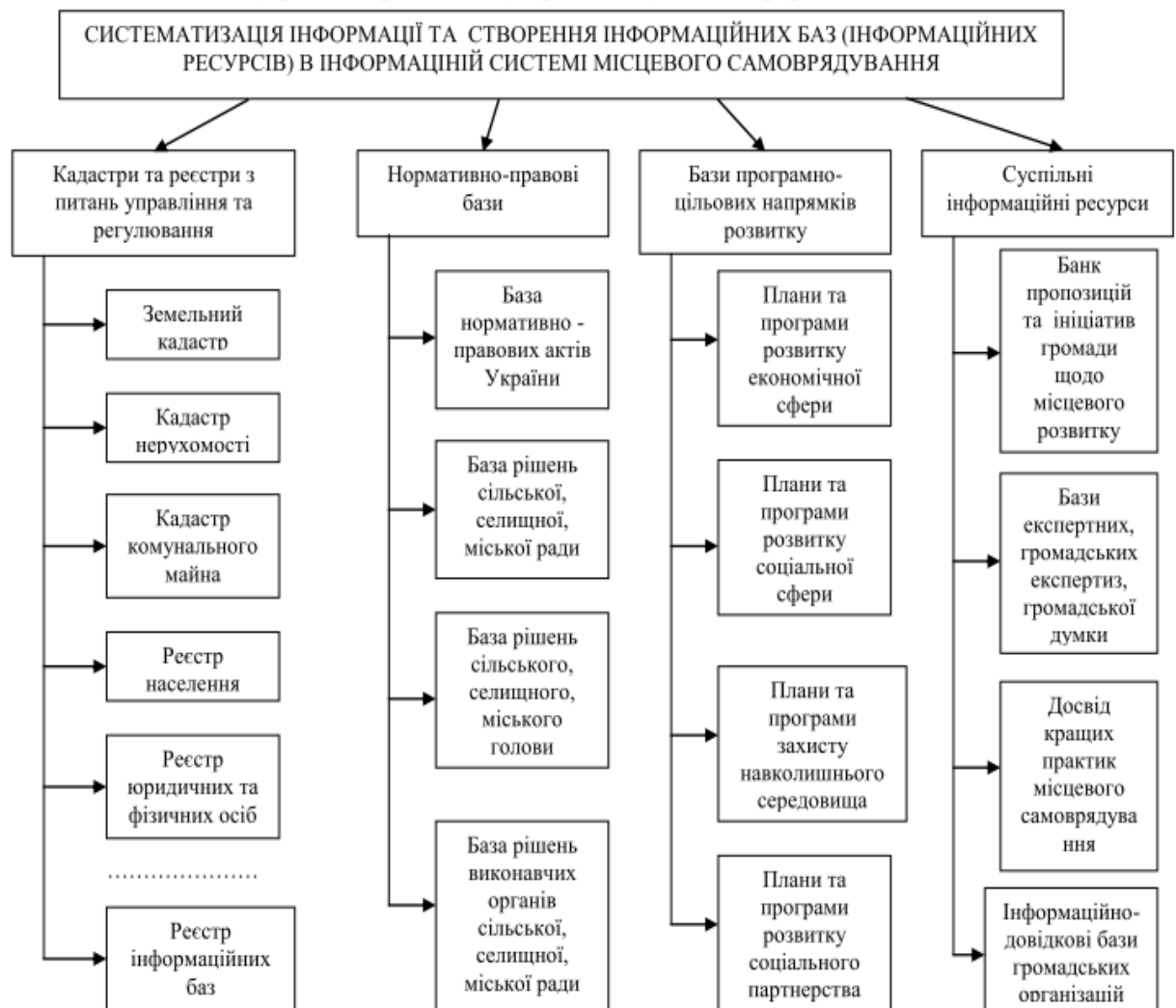


Рисунок 1.3 – Варіант концепції створення інформаційних ресурсів у системі місцевого самоврядування [6, с. 26]

Роль комунікації як необхідної складової публічного управління полягає у встановленні цілеспрямованого впливу задля втілення суспільно значимих, визначених суспільними потребами цілей.

Суб'єктами публічного управління здійснюється координація та регулювання комунікативної діяльності з метою досягнення цілей і завдань, які є суспільно необхідними.

Комплекс завдань, які повинна виконувати інформаційна система місцевого самоврядування територіальних громад, відображено на рис. 1.4.

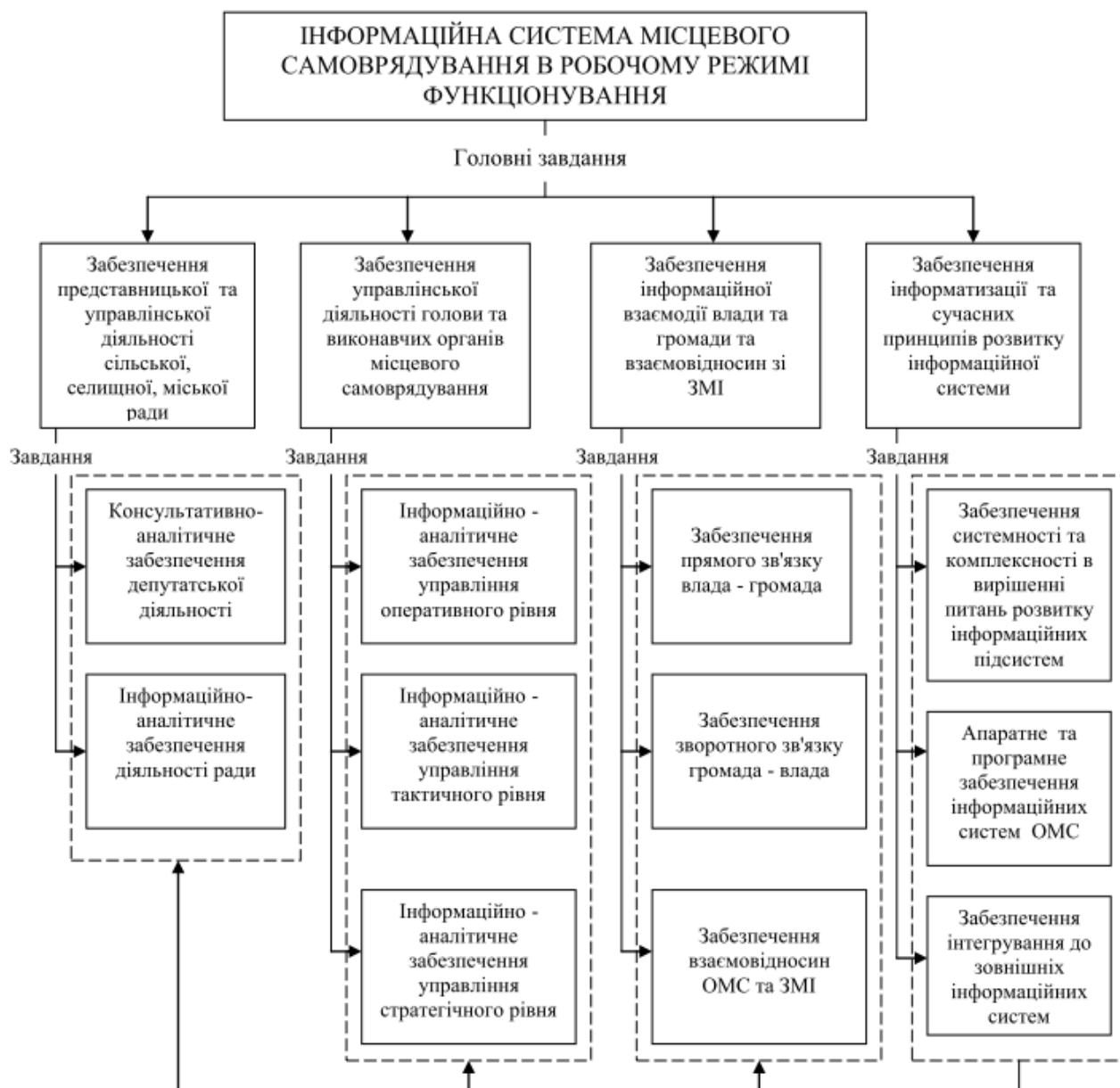


Рисунок 1.4 – Комплекс завдань, що стоять перед інформаційною системою місцевого самоврядування територіальних громад [6, с. 21]

Комунікації супроводжують усі процеси, що відбуваються в публічній організації. При цьому дослідник Парфьонова виділяє прямі та опосередковані критерії ефективності прямого комунікативного зв'язку між владою і громадою.

Критерії ефективності прямого комунікативного зв'язку показано на рис. 1.5.

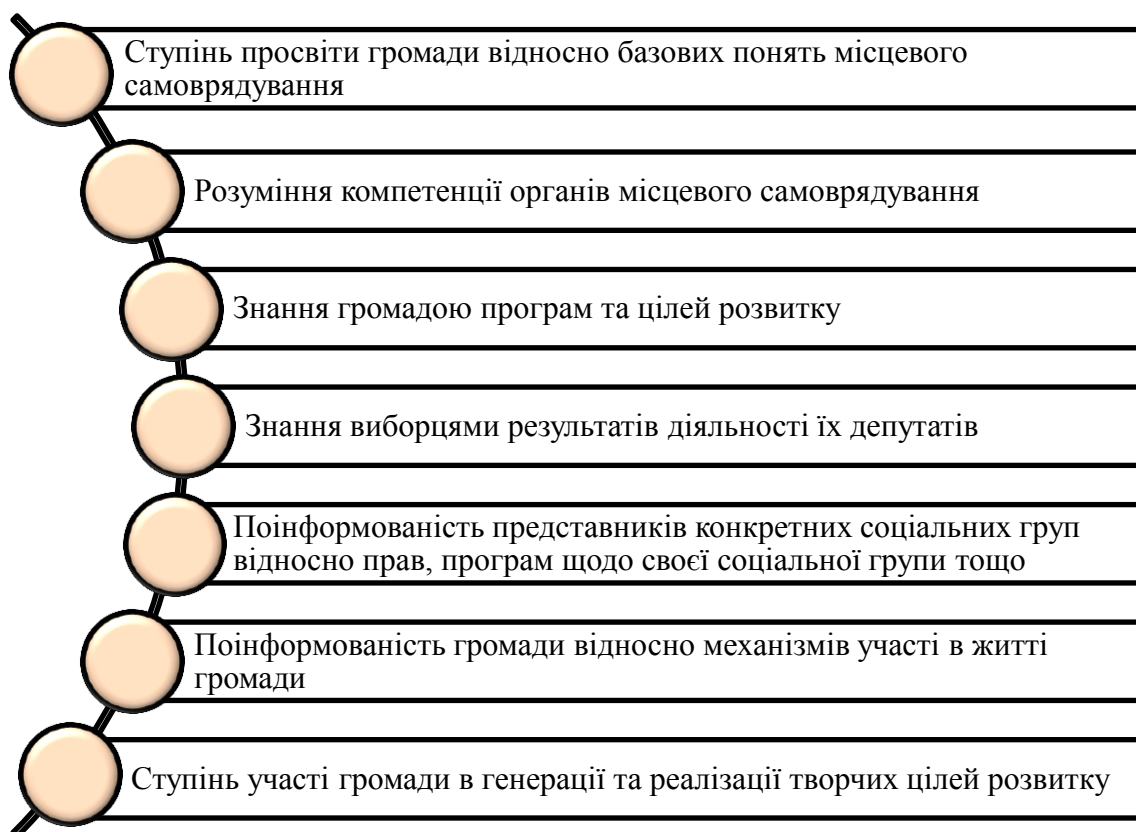


Рисунок 1.5 - Опосередковані критерії ефективності, що характеризують прямий комунікативний зв'язок між громадою та владою (розроблено автором на основі [6, с. 38])

Опосередковані критерії ефективності, що характеризують зворотній комунікативний зв'язок між громадою та владою, включають:

- дотримання систематичності вивчення думки громади;
- відсутність повторних скарг, що надходять до органів місцевого самоврядування і вищестоящих інстанцій;
- наявність позитивних результатів у вирішенні проблем, що є актуальними для громади [6, с. 38].

1.2 Наукові підходи до класифікації комунікацій

Призначення комунікації у публічному управлінні полягає у налагодженні суспільної взаємодії для досягнення цілей публічної політики

та реалізації публічної влади. При цьому сфера поширення цієї комунікації та її дії включає не лише безпосередніх учасників системи публічного управління, а й інших складових суспільства – як окремих громадян, так і їх організацій, громад тощо.

Комунікації класифікуються за різними ознаками, що наведені на рис. 1.6.

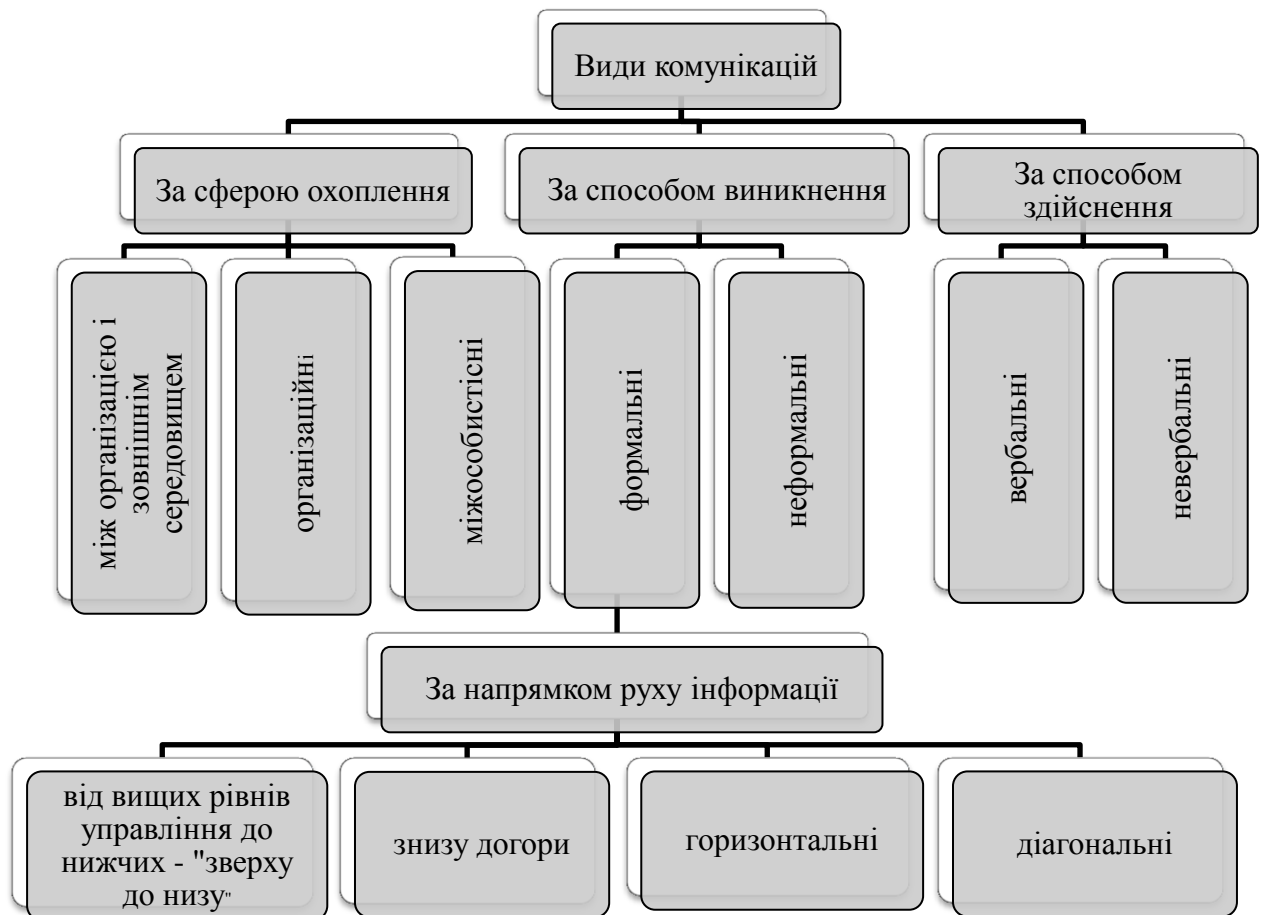


Рисунок 1.6 – Види комунікацій в організації (складено автором на основі [7])

Залежно від сфери охоплення комунікації поділяються на такі види:

- між публічною організацією та зовнішнім щодо неї середовищем, зокрема, органами державної влади, громадськістю та ін.
- організаційні, що можуть бути реалізовані як від вищих рівнів управління у напрямку до нижчих (у формі наказів, вказівок, рішень та ін.),

так і у зворотному напрямі (що передбачає надходження звітної інформації щодо стану виконання завдань, існуючі проблеми, порушення, недоліки тощо). Організаційні комунікації також можуть виникати при обміні інформацією, що виникає між різними структурними підрозділами публічної організації та менеджером та колективом його підлеглих.

Характерними рисами побудови організаційних комунікацій є те, що вони визначаються особливостями діяльності публічної організації, її структурою, величиною тощо. Задля вдосконалення організаційних комунікацій необхідно створювати більш раціональну структуру комунікаційного процесу, покращувати технології документообігу, здійснювати впровадження прогресивних інформаційних технологій, а також реалізовувати інші кроки [7];

- міжособистісні – це такі комунікації, що формуються у процесі взаємодії між окремими працівниками, особами. Причинами неефективності таких комунікацій можуть бути недосконала система зворотнього зв'язку, неповне сприйняття працівниками інформації, нераціональність побудови комунікаційної системи публічної установи тощо.

Однією з ознак класифікації комунікацій є їх поділ на формальні та неформальні за способом їх виникнення. Серед них виділяються вертикальні, горизонтальні та діагональні [7]. Вертикальні комунікації, що здійснюються зверху до низу, призначені для налагодження взаємозв'язку між різними рівнями організації та координації їх роботи. Їх завдання - ознайомити працівників із цілями, що стоять перед публічною організацією або її структурним підрозділом, надати інструкції щодо сутності та способів виконання робіт, пояснити працівникам роль даного завдання та його місця в системі діяльності організації. Існування дієвого зворотного зв'язку дає можливість інформувати менеджерів щодо виконання поставлених завдань та кінцевих результатів діяльності.

Горизонтальні комунікації налагоджуються між особами (менеджерами, рядовими працівниками), що знаходяться на одному

ієрархічному рівні. Завдяки їм забезпечується координація діяльності, вирішення проблем, які можуть виникнути у взаємодії із суміжними підрозділами. Існують також діагональні комунікації, які виникають між працівниками публічної організації, які займають різні рівні ієрархії, проте не перебувають у прямому підпорядкуванні один одному.

Неформальні комунікації - це такі, що складаються стихійно, незаплановано керівництвом. Особливістю даних комунікацій є те, що вони відзначаються значною оперативністю поширення новин, а також високою швидкістю як виникнення, так і зникнення. Треба враховувати, що неформальні канали комунікацій становлять невід'ємну складову функціонування публічної організації, тому керівництву необхідно використовувати їх задля досягнення формальних цілей, хоча контролювати даний вид комунікацій вдається порівняно рідко [8].

За способом передачі інформації використовуються вербальні та невербальні комунікації. Вербальні реалізуються до допомогою слів і включають розмови, усні повідомлення, заяви та ін. Невербальні втілюються із використанням мови жестів і дають можливість на основі спостереження й аналізування виразу обличчя, погляду, жестів, пози співрозмовника оцінити його наміри, думки, відношення до подій чи особи.

Існують також і інші підходи до класифікації комунікацій. Наприклад, Л.Й. Жданова поділяє офіційні та неофіційні комунікації на такі групи:

- які виникають між двома індивідами;
- які налагоджуються між окремим індивідом та групою осіб;
- які існують всередині певної групи [8].

У складі комунікацій виділяються такі класи: усні й письмові. Останні використовуються під час підготовки планової і звітної документацій, видачі наказів, розпоряджень, написанні листів, роботи над доповідями, друку оголошень, випуску буклетів, газет, довідників тощо.

Переваги письмових комунікацій відображені на рис. 1.7.

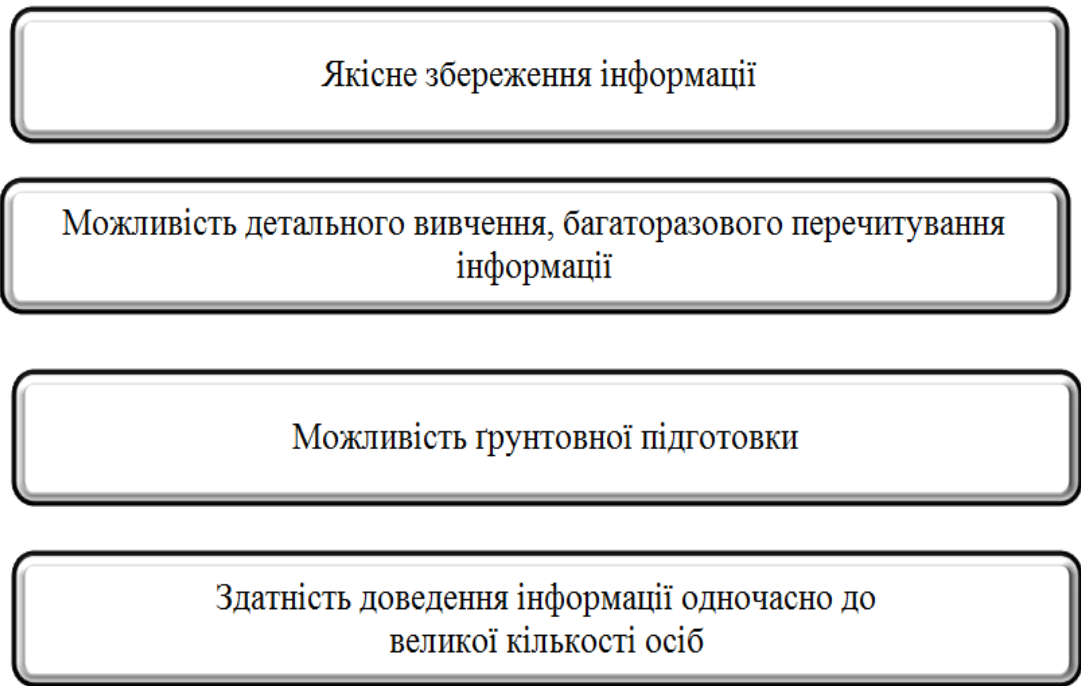


Рисунок 1.7 – Переваги, якими володіють письмові комунікації
(сформовано автором на основі [9])

До недоліків письмових комунікацій можна віднести складність оновлення інформації, можливі затрати часу та інколи – коштів (наприклад, при випуску друкованих видань), значний обсяг інформації.

Усні комунікації виникають під час проведення публічних виступів, вказівок, нарад, телефонних розмов, налагодження безпосереднього спілкування та ін. Такі комунікації дозволяють досягнути глибшого взаєморозуміння між особами, що вступають у комунікаційний процес, а також економити час. Звичайно, у процесі публічного управління доцільно використовувати переваги кожної форми комунікацій, знаходити оптимальні шляхи їх поєднання та мінімізувати існуючі недоліки.

1.3 Напрями підвищення ефективності комунікацій у публічних організаціях

Важливим питання налагодження комунікацій є визначення критеріїв та напрямів підвищення їх ефективності у публічних установах. Слід врахо-

увати те, що коли брати на основу отримання економічного результату, то показник ефективності комунікації можна обчислити як відношення результату, отриманого від прийнятих публічних рішень з використанням певної системи комунікацій, до вкладених витрат на його одержання цього результату. Що стосується сфери публічного управління, то тут більш раціональним є визначення ефективності комунікації в результаті знаходження співвідношення між отриманим із залучених ресурсів результату до значення запланованого показника (або мети, завдання) [10].

Як зазначає Жернакова М.Б., при цьому можуть бути застосовані наступні методи оцінки ефективності комунікацій:

1) частка від ділення величини приросту певного показника, який був отриманий у результаті проведення комунікаційних заходів, на суму витрат, здійснених на їх проведення;

2) ступінь досягнення мети, який виступає в якості результату і є кількісним нефінансовим показником, що був досягнутий за допомогою організації процесу комунікації;

3) визначається певний якісний показник, який визначає ступінь досягнення комунікацією поставленої мети. Він при цьому є мірилом виконання функцій комунікації [10].

В. Б. Кашкін при розгляді питання ефектів комунікації до переліку ефектів відносить:

- зміни, що відбулися к сфері знань одержувача інформації;
- зміни, які стосуються зміну установок, тобто стійких уявлень індивіда;
- зміни поведінки одержувача повідомлення [11].

Отже, у цьому випадку автор акцентує свою увагу на особистісних результатах комунікацій.

Комунікація є важливим інструментом публічного управління, охоплюючи при цьому різні сторони поведінки осіб. Науковці [12]

зазначають, що ефективні комунікації повинні базуватися на дотримання ряду важливих принципів, зокрема:

- усвідомлення мети комунікацій;
- наявність необхідного масиву інформації, яка відзначається достовірністю, цілеспрямованістю, доступністю, своєчасністю надходження та достатністю);
- формування мотивації підлеглих;
- здійснення вибору оптимальних умов та форм забезпечення комунікації;
- налагодженість процесу зворотнього зв'язку;
- результативність комунікаційних дій.

Основними положеннями, дотримання яких є необхідним для забезпечення ефективної комунікації, виступають:

- прагнення усвідомлення ідей комунікацій ще до того, коли на їх основі будуть проводитися комунікації, попереднє проведення консультацій із фахівцями (у разі потреби);
- чітке встановлення мети та завдань комунікацій;
- аналізування оточення, у якому відбуватиметься комунікація;
- врахування минулого досвіду та майбутніх завдань при вирішенні проблем сьогодення;
- відстежування особливостей проведення комунікаційного процесу, врахування реакції його учасників на отримані повідомлення;
- забезпечення ефективного зворотнього зв'язку комунікації;
- врахування сфер зацікавленості та інтересів підлеглих;
- забезпечення активної підтримки у процесі налагодження комунікації з боку працівників, які задіяні у процесі її підготовки;
- найкращий спосіб комунікацій щодо виконання підлеглими поставлених доручень - особистий приклад керівництва у професійній діяльності;

- прагнення зрозуміти позицію інших сторін комунікаційного процесу [12].

У процесі організації та проведення комунікацій важливо здійснювати оцінку чинників зовнішнього й внутрішнього середовищ, які впливають на результат комунікаційного процесу.

З метою проведення комплексного аналізу факторів, які можуть зумовити зростання ефективності комунікацій, в якості базової використано модель комунікації Р. Лассуелла [13]. Ця модель сприяє структурному відображенню комунікаційної взаємодії, тому вона може бути використана як алгоритм для проведення дослідження комунікаційного процесу, його окремих елементів, структури в цілому. Запропонований у [14] комплекс факторів, спрямованих на підвищення ефективності комунікацій, наведено на рис. 1.8.



Рисунок 1.8 – Комплекс факторів, спрямованих на підвищення ефективності комунікацій [14]

У числі чинників забезпечення ефективності проведення комунікацій у публічній організації можна виділити наступні:

- індивідуальні. Вони пов'язані із діяльністю працівників організації, їх мотивацією та здатністю брати участь у комунікаціях, сприяти досягненню мети комунікації, та скороченням впливу міжособистісних комунікаційних бар'єрів. Для цього можуть бути використані такі засоби як підвищення комунікативної компетентності працівників публічної організації; здійснення вибору комунікантом ефективних міжособистісних каналів; забезпечення схожості установок та наявних знань сторін комунікації);

- організаційні, що пов'язані з діючою структурою організації та процесами, що відбуваються у ній. Зокрема, до них можуть бути віднесені особливості регулювання інформаційних потоків, що циркулюють всередині організації, а також при здійсненні взаємодії із зовнішнім середовищем; формування систем зворотного зв'язку, застосування сучасних інформаційних технологій тощо [15].

Ганущин С. зазначає, що з метою удосконалення організації комунікаційного процесу є необхідним реалізація заходів щодо: дослідження мети діяльності та мотивації учасників процесу комунікації; забезпечення наявності достатньо широкої, доступної, своєчасної, цілеспрямованої, точної інформації; здійснення вибору оптимальних умов та форм комунікації; втілення заходів щодо регулювання потоків інформації; усунення комунікаційних бар'єрів; формування, постійне підтримування та налагодження системи зворотного зв'язку та ефективного контролю [14].

Як зазначає даний автор, створення ефективних комунікацій у публічній організації вимагає врахування особливостей учасника комунікаційного процесу, який виступає у ролі одержувача інформації. У даній сфері з метою підвищення ефективності ділових комунікацій доцільно здійснювати попередні підготовчі заходи й проводити додаткові консультації у випадку виникнення певних розбіжностей у комунікатора та комуніканта

стосовно особливостей сприйняття, наявних очікувань, потреб, знань а також установок у процесі налагодження діяльності [14].

Науковцями [16] наводяться такі фактори підвищення ефективності комунікацій, що можуть бути використані у практичній діяльності:

- зростання рівня комунікативної компетентності учасників комунікаційного процесу. У якості способів підвищення ефективності ділових комунікацій при цьому можуть бути використані: глибоке засвоєння теоретичних знань, проведення тренінгів та ділових ігор, набуття практичного досвіду ділових комунікацій, оцінювання конструктивності системи комунікацій, що склалися в організації;

- здійснення правильного вибору міжособистісного комунікаційного каналу, зокрема: каналу безпосереднього усного спілкування, інтерактивного комунікаційного каналу, письмових комунікаційних каналів;

- покращення організації комунікаційного процесу шляхом оптимального налагодження, постійного підтримування та контролю якості зворотного зв'язку, регулювання інформаційних потоків та зменшення можливих комунікаційних бар'єрів;

- необхідність врахування особливостей особи, що є одержувачем інформації, її очікувань, потреб, особливостей сприйняття інформації, наявності певної системи знань, цілей діяльності, існуючих проблем та взаємозв'язків;

- планування та проведення попередньої підготовки комунікацій, що відзначаються високим рівнем складності та наявністю проблемних моментів.

Отже, підвищення ефективності комунікацій – це важливе завдання діяльності публічних організацій, яке може бути втілене завдяки комплексу ретельно спланованих та реалізованих заходів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗУВАННЯ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙ ВЕЛИКО- БЕРЕЗОВИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

2.1 Загальна характеристика діяльності селищної ради

Селище Велика Березовиця розміщене у Тернопільській області, на території Тернопільського району. Цей населений пункт розташований на відстані п'ять кілометрів від центральної частини обласного центру, у південному напрямку від нього. Селище розміщене на берегах річки Серету, переважно на лівому. Через В. Березовицю проходить автошлях Тернопіль — Чернівці (Е85), а також її перетинає залізнична лінія напряму Тернопіль — Чортків. Отже, селище добре забезпечене транспортним сполученням.

Населення Великої Березовиці відзначається досить високими темпами зростання його чисельності, що є одними з найбільших в області. У 1973 році воно складало три тисячі триста п'ятдесят вісім осіб, у 2003 році - більше як шість тисяч сімсот осіб, у 2011 – сім тисяч двісті сорок дев'ять осіб, у 2015 році - сім тисяч дев'ятсот сімдесят дві особи, у 2017 році - вісім тисяч двісті сім осіб, у 2018 році - вісім тисяч двісті шістдесят шість осіб, у 2019 - вісім тисяч триста дев'яносто одна особа (станом на 1 січня).

Діяльність Великоберезовицької селищної ради ставить за мету реальне втілення прав людини і громадян, що зафіксовані у Конституції України, покращення рівня захисту інтересів та задоволення найважливіших потреб населення, що проживає на території даного населеного пункту, зростання громадянської активності у громаді.

Функції селищної ради націлені на пошук ефективних шляхів вирішення поставлених завдань даного органу місцевого самоврядування. До відносяться наступні: створення умов для всебічного соціально-економічного, духовного й культурного розвитку досліджуваної громади; наданню жителям даного населеного пункту спектру необхідних публічних

послуг, забезпечення громадської безпеки, дотримання законів України, правопорядку, захист прав і свобод жителів селища; забезпечення належного рівня соціального захисту населення, створення умов для підвищення рівня зайнятості громадян; володіння та управління об'єктами комунальної власності; підвищення рівня демократизації у громаді, розробці та впровадження регіональних програм захисту довкілля на території громади та інші.

Великобerezовицька селищна рада має право розглядати та приймати рішення щодо розв'язання всіх питань, що відносяться до її відання Конституцією України, а також чинними законами нашої держави. Зокрема, до питань, які можуть бути вирішені лише на пленарних засіданнях ради, відносяться наступні:

- розгляд та затвердження регламенту селищної ради;
- створення постійно діючих та інших комісій селищної ради, обрання їх голів, затвердження чисельності членів комісій та складу осіб, що входять до них;
- обрання секретаря Великобerezовицької селищної ради та звільнення його з посади згідно з порядком, встановленим законодавством;
- формування виконавчого комітету ради, встановлення кількості осіб, які повинні входити до нього, затвердження персонального складу, а також при необхідності прийняття рішення щодо розпуску виконавчого комітету або внесення коректив до його складу;
- формування інших виконавчих органів ради за поданням селищного голови;
- прийняття рішення щодо затвердження плану роботи селищної ради, а також заслуховування звіту щодо його виконання відповідно до вимог законодавства України;
- винесення на розгляд запитів, поданих депутатами, а також прийняття відповідних рішень по даних запитах;

- заслуховування повідомлень, поданих депутатами селищної ради, щодо проведеної роботи ради, а також виконання ними доручень, поданих радою;
- заслуховування звіту селищного голови щодо діяльності, проведеної виконавчими органами ради, зокрема, щодо здійснення ними регуляторної політики держави;
- заслуховування звітів, підготовлених постійними комісіями селищної ради, а також затверджених нею посадових осіб і керівників виконавчих органів селищної ради;
- висловлення недовіри селищному голові та дострокове припинення його повноважень;
- дострокове припинення повноважень, які надані депутатам ради, у випадках, передбачених законодавством;
- прийняття рішення, яке містить положення щодо організації проведення місцевого референдуму з визначених питань життя громади;
- створення цільових фондів селищної ради;
- скасування тих актів виконавчих органів ради, що не перебувають у відповідності з Конституції або законами України, або рішеннями селищної ради, які відносяться до її повноважень;
- прийняття рішень щодо вступу до асоціацій або про вихід з них, а також інших видів об'єднань на добровільних засадах органів місцевого самоврядування;
- розгляд та затвердження програм, спрямованих на соціально-економічний, культурний, духовний, екологічний розвиток територій, зокрема, цільових програм місцевого самоврядування;
- прийняття рішень щодо організації проведення на території селища Велика Березовиця референдумів, а також виборів селищного голови, органів державної влади, а також місцевого самоврядування;
- прийняття рішення щодо затвердження місцевого бюджету, прийняття коректив до нього; а також затвердження звіту щодо стану вико-

нання бюджету селищної ради;

- розгляд розробленого прогнозу бюджету селищної ради;
- встановлення відповідно до Податкового кодексу України величини місцевих податків і зборів та інші.

Виконавчий комітет Великобerezовицької селищної ради VII скликання складається з таких осіб:

Костюк Ілля-Михайло Ігорович – голова;
 Кульчицька Олександра Климівна – секретар;
 Брона Василь Миронович;
 Чернописька Надія Михайлівна;
 Главацька Ганна Михайлівна;
 Чура Олександра Петрівна;
 Клизуб Людмила Володимирівна;
 Чорненко Тарас Богданович;
 Олійник Володимир Романович;
 Крупка Іван Васильович;
 Лісовий Сергій Євгенович;
 Паньків Юлія Іванівна;
 Шевчук Михайло Степанович;
 Четвертак Тетяна Олексіївна.

Штатний розпис працівників апарату Великобerezовицької селищної ради включає селищного голову, його заступника, секретаря ради, секретаря виконкому, двох спеціалістів I категорії-рахівників, спеціаліста I категорії – землевпорядника, спеціаліста I категорії- діловод –паспортиста, двох спеціалістів I категорії - державних реєстраторів, головного бухгалтера, бухгалтера, начальника ВОС, техпрацівника, електрика.

Дані штатного розпису та річні посадові оклади працівників, що входять до складу апарату Великобerezовицької селищної ради, станом на 01 січня 2019 року наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Штатний розпис та посадові оклади працівників апарату Великобerezовицької селищної ради з 01 січня 2019 року

№ п/п	Посада	Кількість штатних одиниць	Кількість ставок	Річна сума посадового окладу, грн.
1	Селищний голова	1	1	84000,0
2	Заступник селищного голови	1	1	78000,0
3	Секретар ради	1	1	75600,0
4	Секретар виконкому	1	1	75600,0
5	Спеціаліст I категорії-рахівник	1	1	37200,0
6	Спеціаліст I категорії– рахівник	1	1	37200,0
7	Спеціаліст I категорії- землевпорядник	1	1	37200,0
8	Спеціаліст I категорії -діловод –паспортист	1	1	37200,0
9	Спеціаліст I категорії- державний реєстратор	1	1	50400,0
10	Спеціаліст I категорії- державний реєстратор	1	1	50400,0
11	Головний бухгалтер	1	1	34680,0
12	Бухгалтер	1	1	32556,0
13	Начальник ВОС	1	1	36000,0
14	Техпрацівник	0,5	0,5	22338,0
15	Електрик ЦПД	1	1	44676,0
	Разом:	14,5		

У селищі налічується сорок дев'ять вулиць та два провулки, а саме:

- вулиці: Березова, Богдана Хмельницького, Степова, Богдана Хмельницького-бічна, Братів Підгайних, Василя Стуса, Дубрівська, Дубрівська-бічна, Весняна, Вишнева, Вячеслава Чорновола, Злуки, Гагаріна, Гаївська, Галицька, Миру, Миру-бічна, Гетьмана Мазепи, Глибока, Лесі Українки, Лугова, Глибока-бічна, Дружби, Дружби-бічна, Національного Відродження, Перемоги, Енергетична, Заводська, Зелена, Трудова, Чумацька, Івана Франка, Козацька, Подільська, Польова, Ланова, Левка Крупи, Січових Стрільців, Сонячна, Молодіжна, Набережна, Степана Бандери, Медова, Микулинецька, Родини Геретів, Петриківська, Підгірна, Шевченка, Садова;

- провулки: Микулинецький та Богдана Хмельницького.

На відстані 100 м у східному напрямі від колії, по вул. Зеленій селища знаходиться чудова гідрологічна пам'ятка, а саме - Джерело Пресвятої Трійці.

2.2 Аналізування внутрішніх та зовнішніх комунікацій органу місцевого самоврядування

Діяльність публічних установ, до яких відноситься Великоберезовицька селищна рада, може бути ефективно налагоджена лише за умови формування раціональної системи комунікацій – як внутрішніх, що виникають і функціонують у межах ради, так і зовнішніх, які виходять за її межі або надходять до неї. Без формування дієвої системи комунікацій працівники та керівництво селищної ради не здатні забезпечувати координацію своєї роботи, ставити стратегічні, тактичні та операційні цілі розвитку громади у сфері підвищення рівня життя людей та забезпечувати їх досягнення. Процес комунікацій є невід'ємним елементом різноманітних видів управлінської діяльності, він відіграє базову роль у процесах прийняття рішень органом місцевого самоврядування.

Форми комунікацій, що використовуються у діяльності Великоберезовицької селищної ради, та інструменти їх реалізації показані на рис. 2.1.



Рисунок 2.1 - Форми комунікацій Великоберезовицької селищної ради

Отже, за формою спілкування працівниками Великоберезовицької селищної ради використовуються вербальна (усна й письмова) та невербальна види комунікації. Вони також можуть бути формальні й неформальні, залежно від того, чи вони безпосередньо пов'язані з виконанням професійної діяльності працівників селищної ради. За напрямками руху інформації комунікації у раді існують вертикальні

(поширюється зверху вниз або навпаки), горизонтальні (між працівниками одного ієрархічного рівня) або діагональні (між працівниками різних ієрархічних рівнів).

Функціонування органу місцевого самоврядування пов'язане з процесом опрацювання великих масивів вхідної та вихідної публічної інформації. Її динаміка зображена на рис. 2.2.

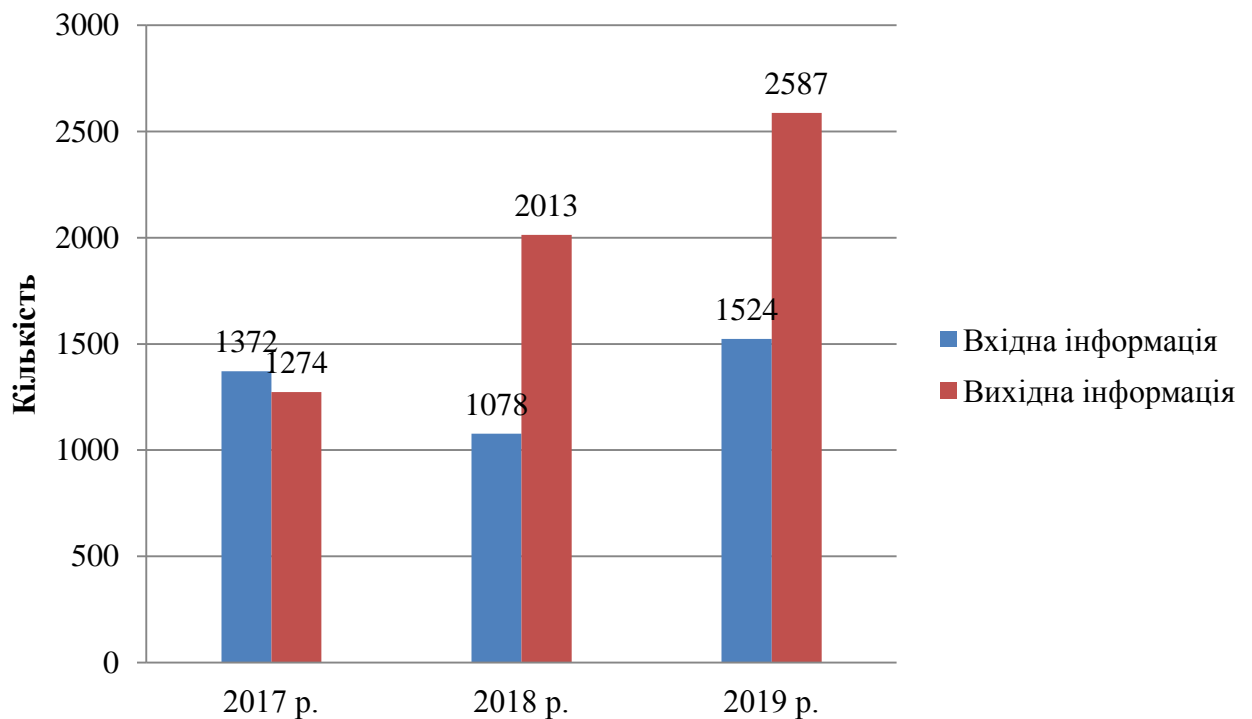


Рисунок 2.2 – Динаміка вхідної та вихідної інформації Великоберезовицької селищної ради, одиниць

З даних рисунку 2.2 випливає, що тенденції зміни динаміки вхідної та вихідної інформації Великоберезовицької селищної ради були наступними. Якщо у 2017 році кількість документів, що надійшли до даного органу самоуправління, перевищувала число документів вихідної інформації (на 98 одиниць, або 7,1%), то у наступному році співвідношення між цими видами інформації істотно змінилося, і за результатами цього періоду кількість документів вхідної інформації скоротилася на 294 од., або на 21,4%, а кількість вихідної інформації, навпаки, зросла на 739 од., або 58,0%.

Внаслідок цього число документів вхідної інформації перевищувало показник вхідної майже в 1,9 разів. 2019 рік відзначався значним збільшенням обох видів документації – як вхідної, так і вихідної. Кількість документів вхідної інформації при цьому зросла на 446 одиниць, або в 1,4 рази, а вихідної – на 574 од., або в 1,3 рази. Отже, протягом 2019 року активність Великоберезовицької селищної ради по опрацюванню вхідної інформації суттєво зростала після деякого спаду у 2018 році, а кількість вихідної документації стабільно зростала у 2018 та 2019 роках. Всього загальна кількість документів вхідної та вихідної інформації Великоберезовицької селищної ради у 2019 році порівняно з 2017 роком збільшилася з 2646 одиниць до 4111 одиниць, тобто приблизно у 1,6 разів. Це свідчить про зростання інтенсивності роботи працівників органу місцевого самоврядування в комунікаційно-інформаційному просторі.

Динаміку документів, що надійшли до Великоберезовицької селищної ради у 2017-2019 роках за їх окремими видами, відображено на рис. 2.3.

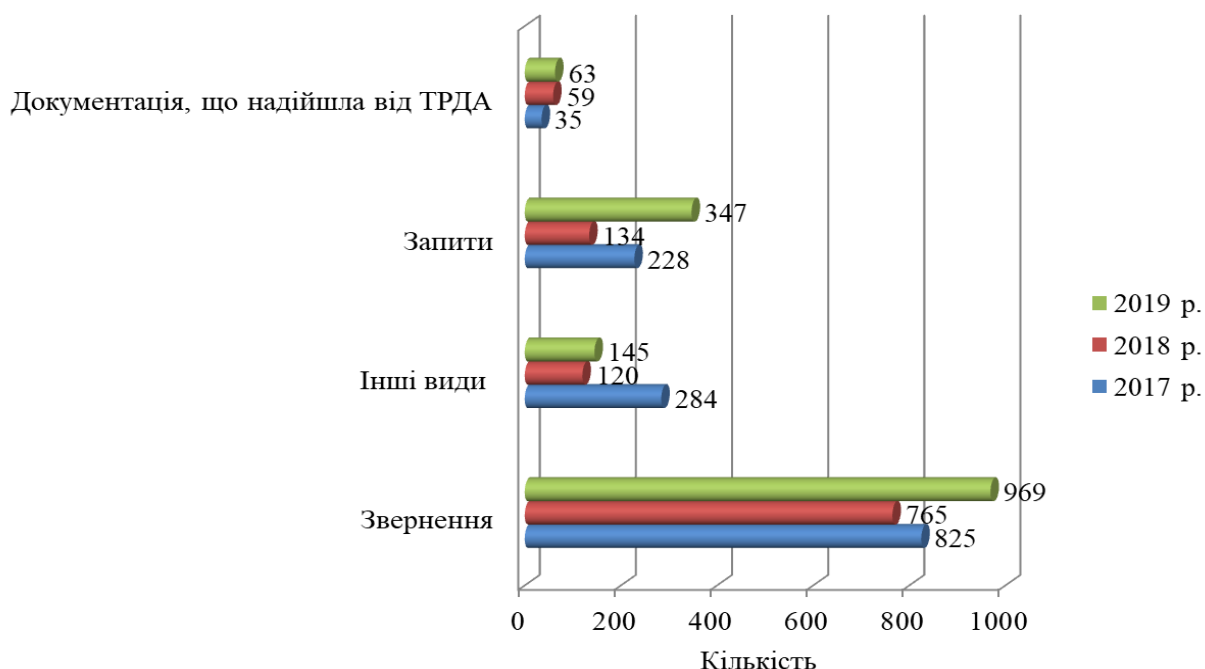


Рисунок 2.3 - Динаміка окремих видів документів, що надійшли до Великоберезовицької селищної ради у 2017-2019 роках

З даних рис. 2,3 випливає, що найбільша кількість документів, що надійшли до Великоберезовицької селищної ради у 2017-2019 роках, припадала на звернення. При цьому слід відмітити, що у 2019 році число звернень зменшилося на 60 од., або на 7,2%, а у 2019 році, навпаки, зросло з попереднім роком на 204 одиниці. Подібними змінами відзначалася також динаміка поданих запитів до органу місцевого самоврядування, та інших видів документації. У той же час надходження документів від виконавчих органів влади зростало за досліджуваний період.

Рисунок 2.4 ілюструє структуру вхідної документації за 2017 р.

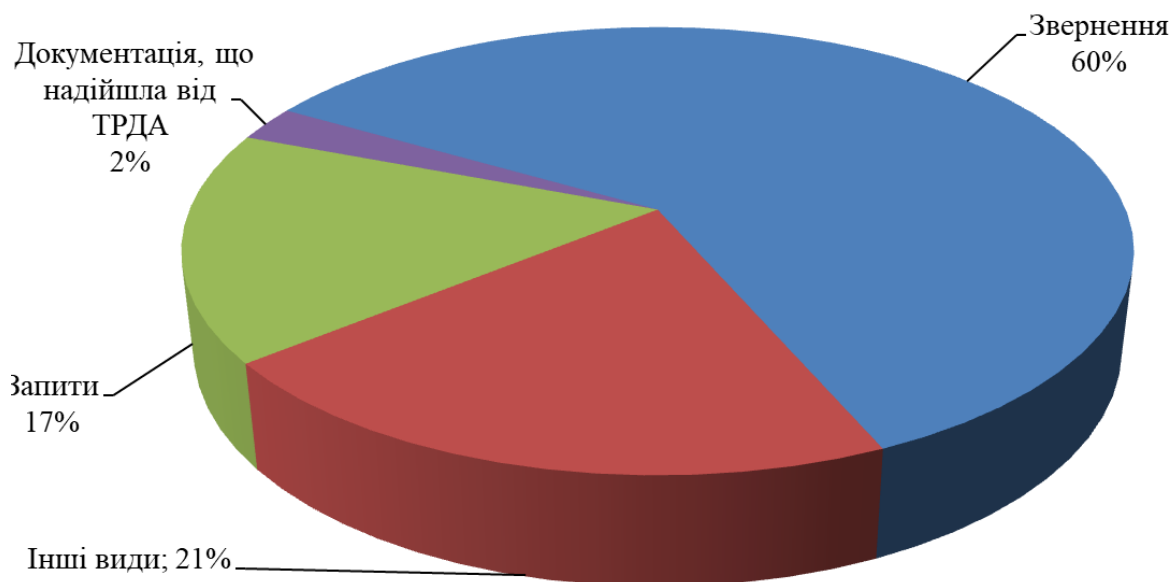


Рисунок 2.4 - Структура вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2017 рік

Як бачимо, найбільша частка вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2017 рік припадала на звернення (біля 60%). Запити займали 17% від загальної кількості документів, документація, що надійшла від Тернопільської районної адміністрації – 2%, а на решта документів припадало 21% (заяви, скарги тощо).

Так, у 2017 році серед загальної кількості звернень, що були спрямовані до Великоберезовицької селищної ради (825 од.), були звернення від:

- жителів селища - 582 звернення;
 - депутатів селищної ради – 39 звернень;
 - судових органів – 18 звернень;
 - загальноосвітньої школи - 7 звернень;
 - підприємств, організацій – 25 звернень;
 - служб районної ради – 48 звернень;
 - жителів багатоквартирних житлових будинків – 18 колективних звернень;
 - ФОП – 3;
 - Державної екологічної інспекції в Тернопільській області - 3;
 - ДНЗ «Кобзарик»-2;
 - Тернопільської міської ради– 2;
 - Тернопільської обласної державної адміністрації -3;
 - КП «Тернопільводоканал» - 2;
 - СБУ Управління Служби України в Тернопільській області-1;
 - Служби автомобільних доріг в Тернопільській області-3;
 - Тернопільського міськрайонного центру зайнятості - 1 та інші.
 - КП «Аква-Сервіс» щодо розроблення нової редакції статуту даного комунального підприємства;
 - Управління Західного офісу Держаудитслужби в Тернопільській області щодо проведення ревізії фінансово-господарської діяльності тощо.
- До селищної ради надійшли звернення таких її депутатів:
- Пришляка Івана Григоровича (8 звернень) - про робочу групу по добровільному об'єднанню громад, надання даних щодо кількості земель на території селищної ради, які перебувають у землях запасу та землях не наданих у власність та постійне користування; про виділення коштів по облаштуванню дитячого майданчика; про виділення коштів на

інвентаризацію земель селищної ради; про звіт голів постійних депутатських комісій.

- Ракочі Лесі Миколаївни (всього – 27 звернень) - про надання копії протоколу комісії ЖКГ, виконання Постанови Антимонопольного комітету України; Винник Олександри Теодозіївни (1 звернення) - про ремонт даху будинку № 19 по вул. Енергетична в смт. В. Березовиця; Намісняка Павла Романовича (1 звернення) - про перенесення металевої опори; Сковронського Павла Теодозійовича (одне звернення) - про надання інформації відносно відведення земельних ділянок, які були відведені учасникам АТО; Чури Олександри Петрівни (1 звернення) - про виділення коштів на ремонт даху багатоповерхового будинку № 4 по пров. Микулинецький в селищі міського типу Велика Березовиця.

Серед інших вхідних документів можна відмітити заяви жителів багатоповерхових будинків селища та ОСББ щодо необхідності ремонту дахів будинків, ремонту каналізаційної мережі, надання дозволу на виготовлення технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки та інші. Структура вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2018 р. показана на рис. 2.5.

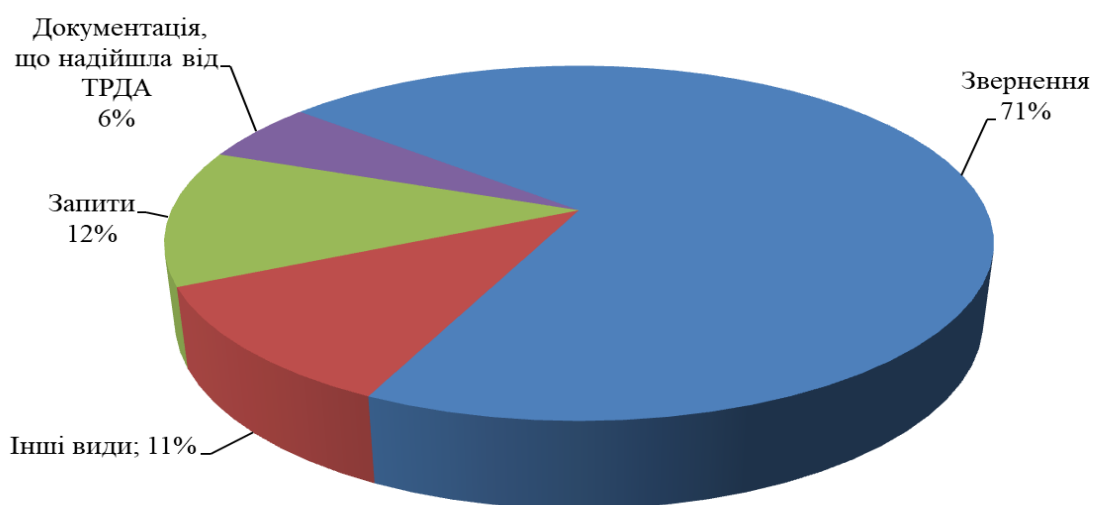


Рисунок 2.5 - Структура вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2018 р.

З даних рис. 2.5 видно, що у загальній структурі порівняно з попереднім роком істотно зросла частка звернень – на 11%. Частка запитів відповідно зменшилася з 17% до 12%; частка документів, що надійшли від Тернопільської райдержадміністрації – збільшилася на 4% і досягла значення 6%, а частка інших видів документів впала на 10% і дорівнювала 11%.

Структура вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2019 р. показана на рис. 2.6.

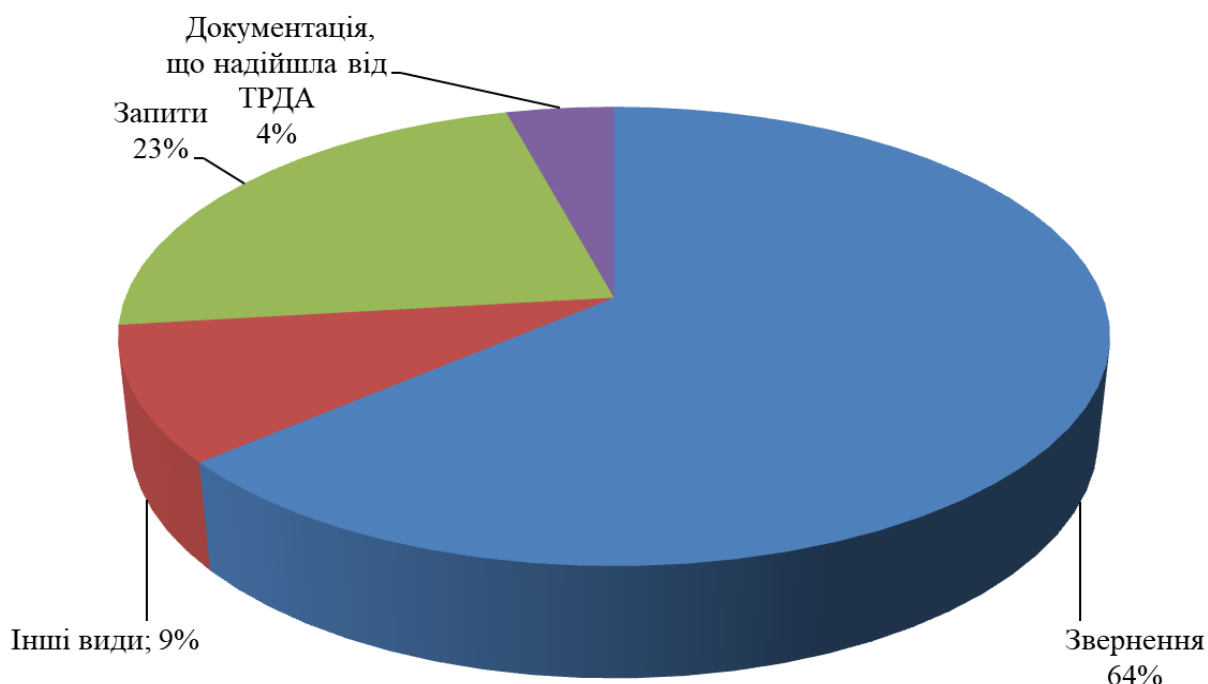


Рисунок 2.6 - Структура вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2019 р.

За даними рис. 2.6 спостерігаємо у 2019 році:

- зменшення частки звернень на 7%;
- скорочення частки документації, що надійшла від Тернопільської РДА, на 2%;
- нарощування частки запитів на 11%;
- скорочення частки інших видів документів на 2%.

Отже, хоча запити і продовжували займати домінуючу роль у структурі вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2019 р., проте їх частка дещо скоротилася. Динаміка кількості різних видів запитів до даного органу місцевого самоврядування за 2017-2019 роки показана на рис. 2.7.

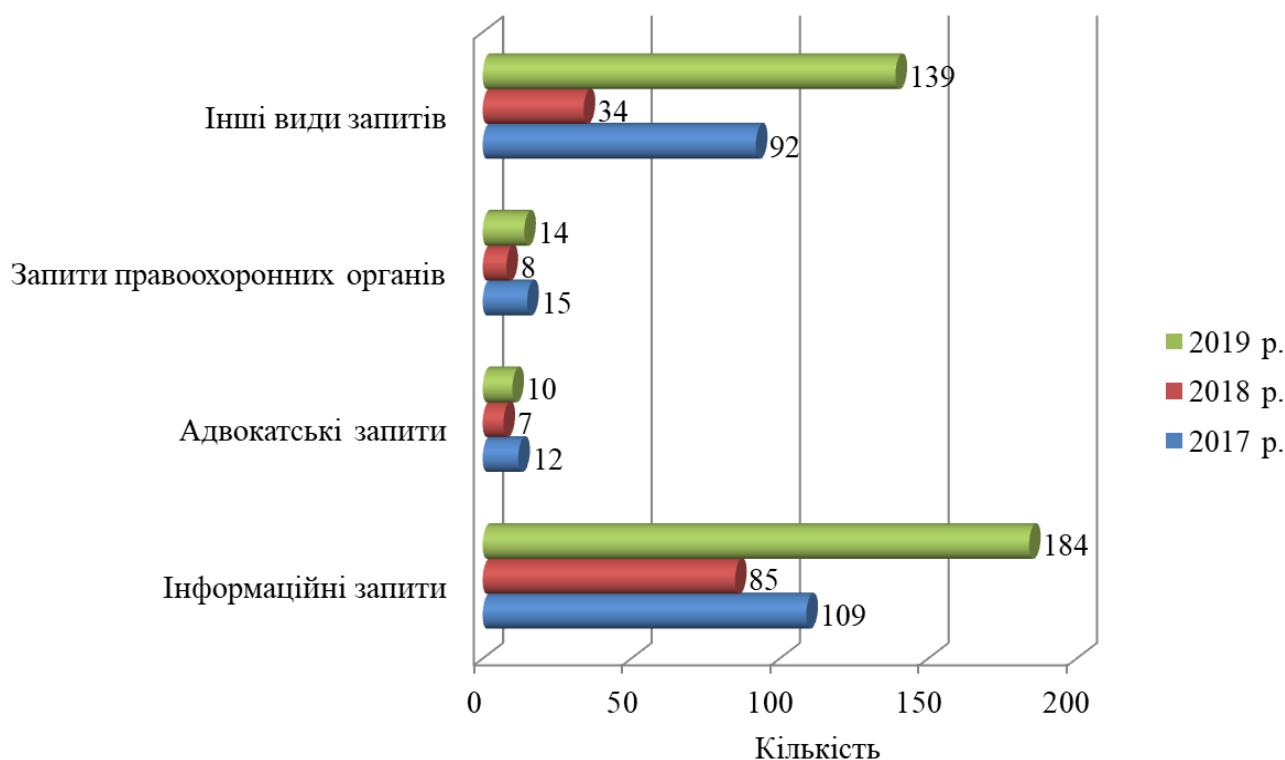


Рисунок 2.7 – Динаміка кількості різних видів запитів, що надійшли до Великоберезовицької селищної ради за 2017-2019 роки

За даними рис. 2.7 приходимо до висновку, що інформаційні запити становили найбільшу частку від загальної кількості запитів. Крім даного виду запитів, у селищну раду надходили запити, надіслані правоохоронними органами, адвокатами та іншими особами.

Дані щодо складу та динаміки вхідної документації, що надходила від Тернопільської РДА до Великоберезовицької селищної ради, наведені на рис. 2.8.

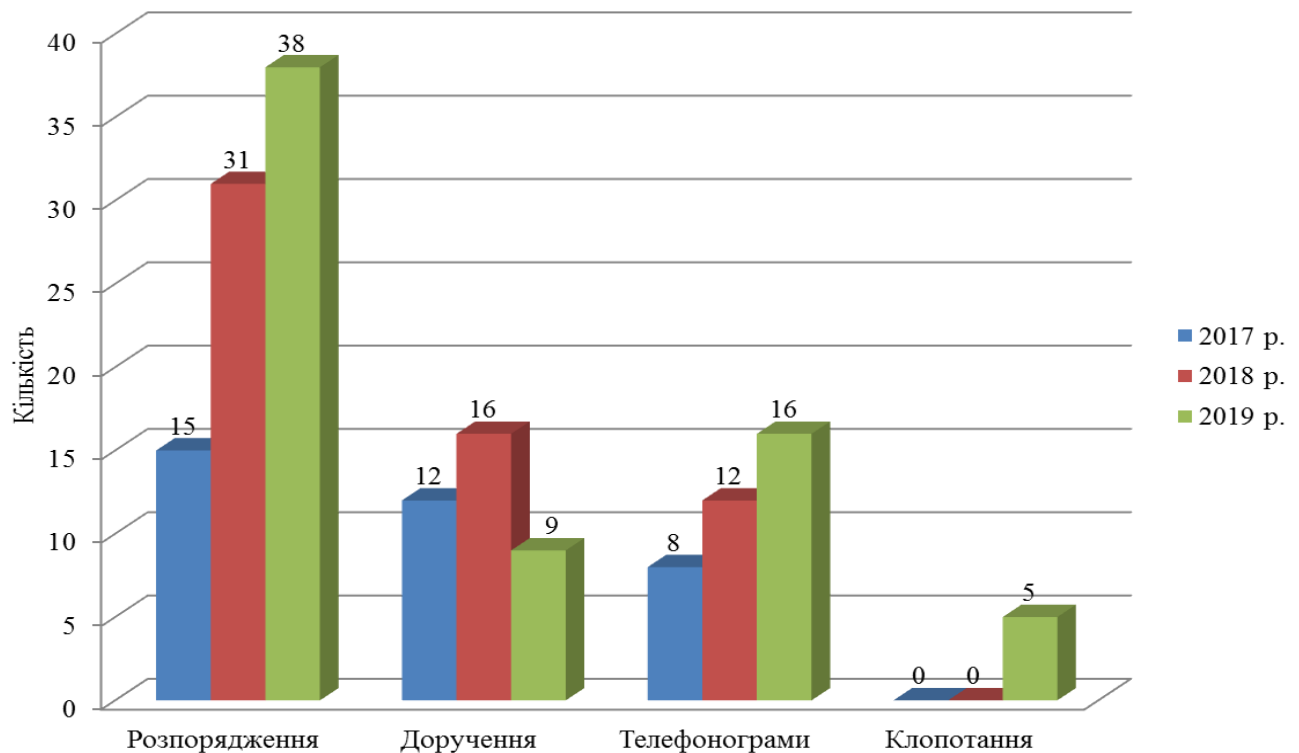


Рисунок 2.8 - Склад та динаміка надходження вхідної документації, що надійшла до Великоберезовицької селищної ради від Тернопільської РДА у 2017-2019 рр.

Загалом кількість документів різних видів, що надійшли до Великоберезовицької селищної ради від Тернопільської районної державної адміністрації, у 2017 році складала 35 одиниць. У 2018 році вона збільшилася на 24 одиниці, тобто на 68,6% і становила 59 одиниць. Наступний рік відзначався подальшим збільшенням загального числа документів, що надійшли до органу місцевого самоврядування від вище згаданого виконавчого органу державної влади. Дані рис. 2. свідчать про те, що надходження вхідної документації по їх видах відзначалося сталою тенденцією до зростання, за винятком динаміки доручень, кількість яких у 2019 році зменшилася порівняно з попереднім роком на 7 одиниць, або на 4,4%. Кількість деяких видів вихідної документації Великоберезовицької селищної ради у 2019 році показана у табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - Деякі види вихідної документації Великобerezовицької селищної ради у 2019 році

№ з/п	Адресат	Кількість, од.
1	Пенсійний фонд України	13
2	Південно-західне міжрегіональне управління Міністерства юстиції	4
3	Тернопільський об'єднаний військовий комісаріат	17
4	Тернопільська РДА	18
5	Відділи, служби Тернопільської РДА	7
6	Тернопільська районна рада	2
7	Тернопільська обласна рада	5
8	Інші РДА Тернопільської області	16
9	Головне управління статистики	3
10	Тернопільський РС УДМС	2
11	Служба автомобільних доріг в Тернопільській області	6
12	Тернопільська ОДА (управління ЖКГ, економіки, капітального будівництва, охорони здоров'я, департамент фінансів)	10
13	Тернопільська міська рада	52
14	Депутат Ракоча Л.М.	2
15	Тернопільський господарський суд	2
16	Тернопільський міськрайонний суд	11
17	Тернопільський окружний адміністративний суд	1
18	Верховний суд	1
19	Адвокати	6
20	Тернопільський міський відділ поліції	2
21	Головне територіальне управління юстиції	14
22	Підприємства	1
23	Тернопільське управління ГУ ДФС у Тернопільській області	9
24	Тернопільське районне управління соціального захисту населення	13
25	Тернопільська міська прокуратура, Генеральна прокуратура України	8

Вихідна документація Великоберезовицької селищної ради у 2019 році була різноманітною і містила, наприклад, інформацію щодо виконання делегованих повноважень, реєстрацію підприємств та ФОП, дані щодо реалізації проектів, надання субвенцій, відповіді на подані звернення, характеристики на фізичних осіб та багато іншої інформації залежно від того, кому вона була адресована.

На сьогоднішній день працівниками виконавчого апарату та депутатами Великоберезовицької селищної ради використовуються стаціонарна телефонна мережа та особисті апарати мобільного зв'язку. Досліджуваний орган місцевого самоврядування забезпечений вільним доступом до мережі Інтернет. Крім цього, існує офіційна адреса електронної поштової скриньки ради.

Застосовуючи сучасні засоби комунікацій, Великоберезовицькою селищною радою у глобальній соціальній мережі Фейсбук ведеться офіційна сторінка, де жителі громади мають можливість ознайомитися з найсвіжішою інформацією про діяльність селищної ради. Фото вигляду цієї сторінки наведено на рис. 2.9.

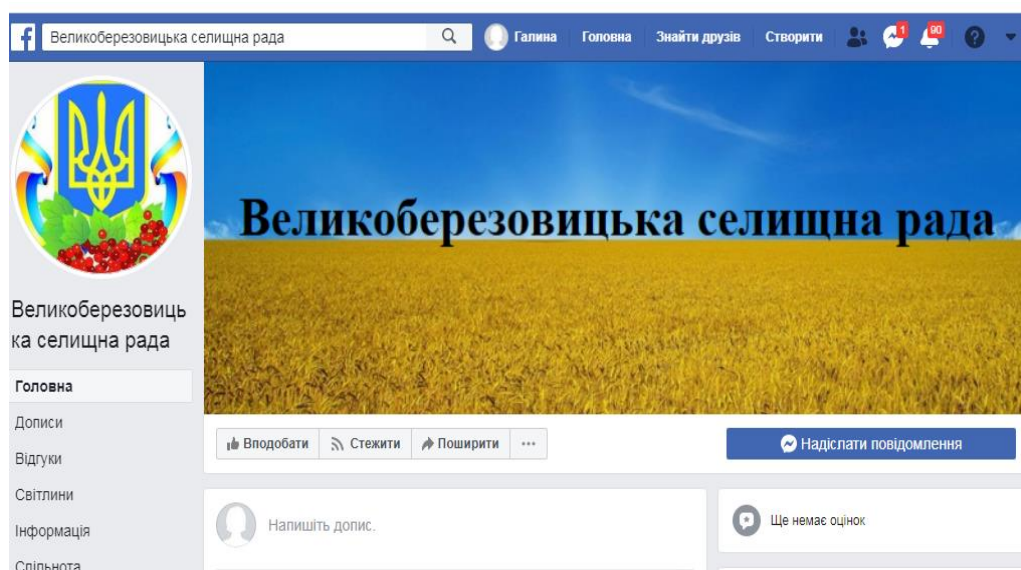


Рисунок 2.9 – Вигляд сторінки Великоберезовицької селищної ради у соціальній мережі Facebook

На цій сторінці Великоберезовицька селищна рада розміщує оголошення, розпорядження, постанови, на ній подаються протоколи Великоберезовицької селищної територіальної комісії з виборів депутатів рад різних рівнів та інших виборних посад, а також інші документи, пов'язані з організацією і проведенням виборчого процесу. Дана сторінка містить інформацію про місце розташування органу місцевого самоврядування, його контактні телефони, e-mail, години роботи. Бажаючі можуть надсилати на цю сторінку повідомлення, що стосуються актуальних питань життєдіяльності громади, розміщувати свої дописи, світлини, відгуки, відео.

Поряд з цим Великоберезовицькою селищною радою на даний час практично не використовується у достатній мірі ресурс веб-сайту, вигляд якого зображений на рис. 2.10.

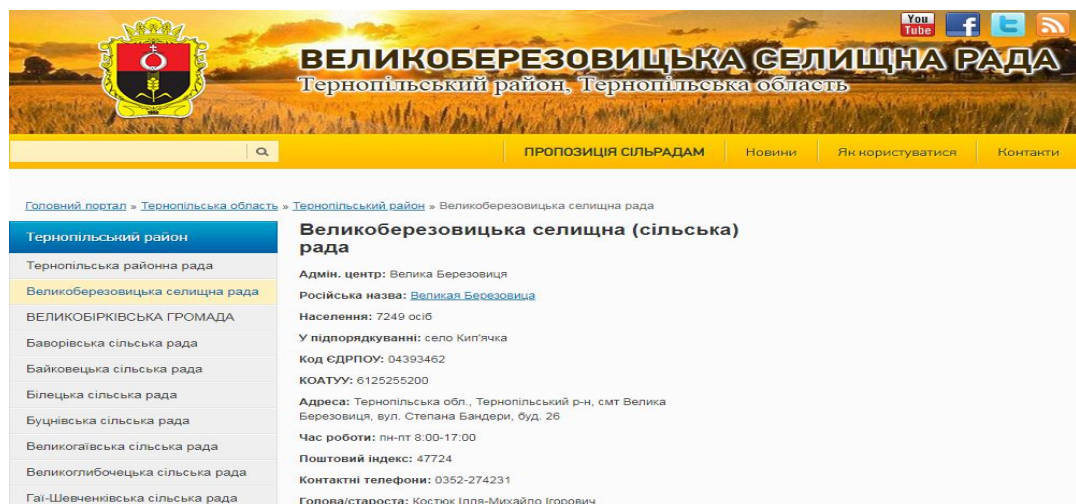


Рисунок 2,10 – Інформація веб-сайту Великоберезовицької селищної ради

З наведеного можна зробити висновок, що веб-сайт Великоберезовицької селищної ради подає інформацію щодо кількості жителів даного населеного пункту, юридичну адресу органу місцевого самоврядування, географічну карту його розташування, контактні телефони, а також прізвище, ім'я та по батькові селищного голови, час роботи та деяку іншу інформацію, яка, на жаль, є недостатньою для даного ресурсу.

2.3 Аналіз роботи селищної ради з поданими зверненнями

У Великоберезовицькій селищній раді одним з шляхів практичного втілення проголошеного Конституцією України права громадян та інших суб'єктів щодо можливості реалізації їх економічних, соціальних, політичних, духовних, культурних та інших інтересів є можливість подання звернень до даного органу місцевого самоврядування. Даний інструмент участі громадян використовується як з метою внесення пропозицій, спрямованих на покращення діяльності ради, так і оскарження дій певних службових осіб чи органів управління, а також з метою внесення зауважень щодо їх діяльності та висвітлення певних існуючих недоліків у роботі. Всі питання щодо подання звернень до органів місцевого самоуправління врегульовані Законом України «Про звернення громадян», який і розкриває механізм забезпечення можливості участі жителям селища В. Березовиця залучатися до процесу управління справами держави та громади. Динаміка загальної кількості звернень громадян до Великоберезовицької селищної ради за 2017 - 2019 роки показана на рис. 2.11.

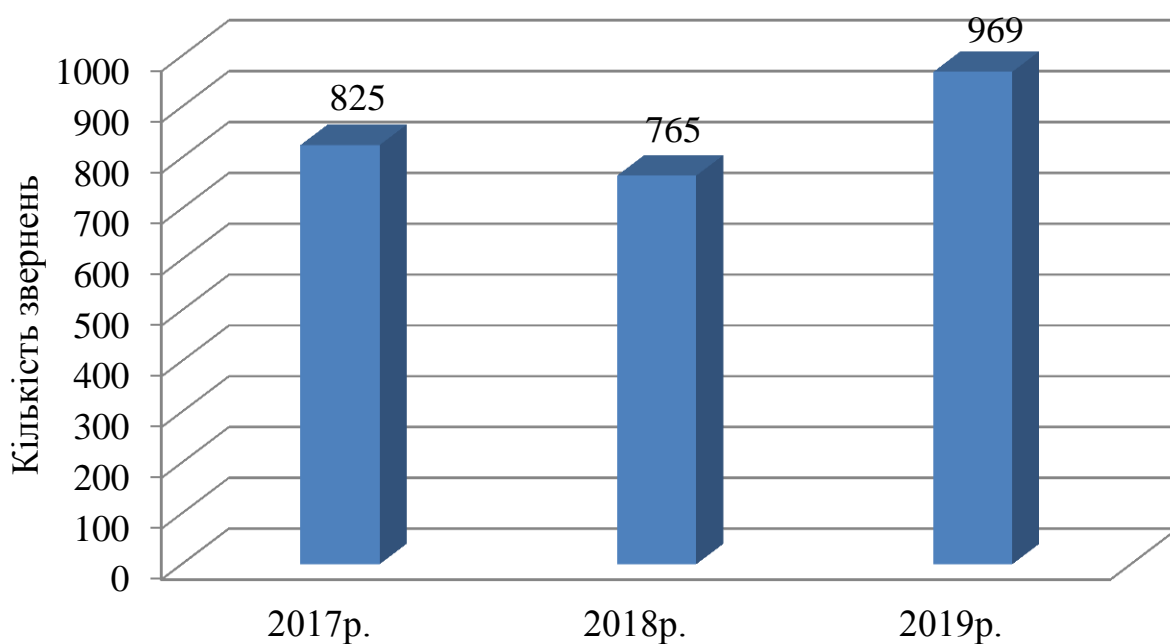


Рисунок 2.11- Динаміка кількості звернень до Великоберезовицької селищної ради за 2017-2019 роки

Як ілюструють дані рис. 2.11, у 2017 році до Великоберезовицької селищної ради всього надійшло 825 звернень. Протягом наступного року кількість звернень зменшилась на 60 одиниць, або на 7,3%. У 2019 році спостерігався суттєвий приріст кількості звернень, який за цей період складав 204 од., або 26,7%. Це свідчить про зростаючу активність громадськості при вирішенні нагальних питань їх громадського життя, соціально та економічного стану, побуту, які відносяться до компетенції досліджуваного органу місцевого самоврядування.

Дані аналізу звернень громадян за особливими категоріями авторів, які їх подавали, подані у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 - Аналіз структури звернень громадян до Великоберезовицької селищної ради за особливими категоріями осіб, що їх подавали

Категорії осіб, що подавали звернення	Кількість звернень, одиниць			Відхилення			
	2017 рік	2018 рік	2019 рік	2018 р. від 2017 р.		2019 р. від 2018 р.	
				абсо- лютне, од.	віднос- не, %	абсо- лютне, од.	віднос- не, %
1	2	3	4	5	6	7	8
Учасники та інваліди війни, учасників бойових дій	89	43	71	-46	-51,7	28	65,1
Інваліди I, II, III груп	23	16	21	-7	-30,4	5	31,3
Ветерани праці	3	1	2	-2	-66,7	1	100

Продовження таблиці 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8
«Діти війни»	12	3	2	-9	-75	-1	-33,3
Члени багатодітних сімей, одинокі матері, матері-героїні	27	19	25	-8	-29,6	6	31,6
Учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	5	1	4	-4	-80	3	300

За даними табл. 2.3 робимо висновок, що найбільша кількість звернень до Великоберезовицької селищної ради протягом 2017-2019 років надходила від учасників та інвалідів війни, а також учасників бойових дій. При цьому зазначимо, що у 2018 році кількість даних звернень значно зменшилася – на 46 звернень, або на 51,7%, а у 2019 році зросла на 28 звернень, або на 65,1%.

Значна кількість звернень за досліджуваний період також надійшла від членів багатодітних сімей, матерів-героїнь та одиноких матерів. Якщо у 2017 році вона дорівнювала 27, то у наступному році скоротилася на 8 звернень, або на 29,6%, а у 2019 році спостерігався їх ріст на 6 одиниць, або на 31,6%.

Третє місце серед звернень до Великоберезовицької селищної ради за їх кількістю посідали звернення інвалідів I - III груп. Їх коливання відзначалися тенденціями, що були аналогічні для двох попередніх видів

звернень, тобто різке скорочення у 2017 році порівняно з попереднім (на 7, або на 30,4%), а також зростання у 2019 році (на 5 одиниць, або 31,3%). Отже, серед звернень громадян значну частку становили звернення осіб, що є соціально малозахищеними. Звернення, які були подані «дітьми війни», відзначалися чіткою тенденцією до спаду їх кількості. Так, якщо у 2017 році вище згаданою категорією осіб було подано 12 звернень, то у 2019 році – зареєстровано лише 2 звернення.

Звернень до селищної ради від ветеранів праці, а також осіб, що брали участь у подоланні наслідків аварії на ЧАЕС або зазнали втрат від Чорнобильської катастрофи, у досліджуваному періоді подавалося значно менше, проте і для них були характерні такі ж тенденції коливань, що і для всіх вище згаданих видів звернень. Зокрема, ветеранами праці протягом 2017 року подавалося лише 3 звернення, а наступному році – на 2 звернення менше. За результатами останнього року, що був об'єктом дослідження, кількість звернень цієї категорії громадян зросла на одну одиницю.

Динаміка та структура питань, порушених у зверненнях до Великоберезовицької селищної ради, проілюстрована даними табл. 2.4.

Таблиця 2.4 - Динаміка та структура питань, порушених у зверненнях до Великоберезовицької селищної ради за період 2017-2019 років

Категорії питань	Кількість звернень			Абсолютне відхилення	
				2018 р. від 2017 р.	2018 р. від 2017 р.
	2017 р.	2018 р.	2019 р.		
1	2	3	4	5	6
Аграрна політика і земельні відносини	730	672	733	-58	61
Транспорт і зв'язок	2	8	-	6	-8
Соціальний захист	32	48	184	16	136
Охорона здоров'я	-	3	-	3	-3

Продовження таблиці 2.4

1	2	3	4	5	6
Комунальне господарство	17	9	14	-8	5
Житлова політика	-	1	-	1	-1
Екологія та природні ресурси	-	2	3	2	1
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	5	1	3	-4	2
Діяльність об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	3	2	-	-1	-2
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	-	4	-	4	-4
Діяльність органів місцевого самоврядування	21	8	7	-13	-1
Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	-	2	-	2	-2
Інші питання	15	5	25	-10	20
Всього	825	765	969	-60	204

Як видно з таблиці 2.4, найбільша кількість звернень до Велико-березовицької селищної ради за період 2017-2019 років припадала на звернення, які стосувалися аграрної політики та земельних відносин. У 2018 році цей вид звернень займав 88,5% у загальній структурі, у 2018 році –

87,8%, а у 2019 році – 75,6%. При цьому їх кількість у 2018 році скоротилася на 58 одиниць, а у 2019 році – зросла на 61 одиницю.

Другу позицію серед загального числа звернень займали ті, що були присвячені питанням соціального захисту членів Великоберезовицької громади, причому їх кількість щороку збільшувалася. Так, якщо у 2017 році їх було подано 32 одиниці, то у 2018 році їх кількість зросла на 16 одиниці і складала 48 одиниці. Ще більший приріст досліджуваного показника спостерігався у 2019 році, коли кількість звернень із питань соціального захисту збільшилася на 136 од. і становила 184 од. Зазначимо також, що частка даного виду звернень у загальній структурі зростала. Так, якщо у 2017 році дані звернення становили 3,9 відсотків від загальної кількості, то у наступному році – 6,3%, а у 2019 році – вже 25,1%.

Простежимо динаміку різних каналів надходження звернень до Великоберезовицької селищної ради за 2017-2019 роки (рис. 2.12).

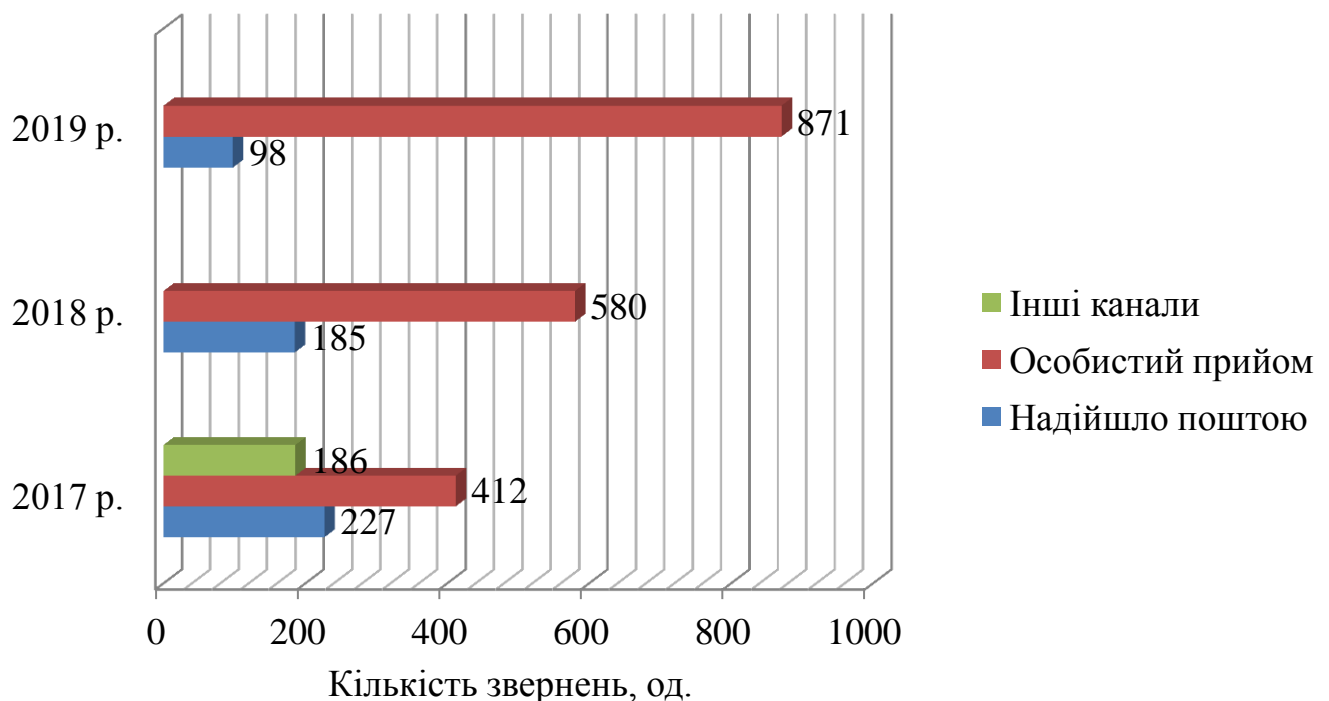


Рисунок 2.12- Динаміка каналів надходження звернень до Великоберезовицької селищної ради за 2017-2019 роки

Дані рис. 2.12 ілюструють наступні особливості надходження звернень до Великоберезовицької селищної ради у 2017-2019 роках. Серед різних каналів звернень переважали звернення, подані шляхом особистого прийому, причому їх кількість з 2017 по 2019 роки збільшилася на 459 одиниць, або у 2,1 рази. Якщо у 2017 році 227 звернень були подані іншими каналами, ніж через особистий прийом авторів звернень керівництвом селищної ради та поштою, то у наступні роки ці канали були відсутні.

Проведемо детальне дослідження структури каналів надходження звернень до Великоберезовицької селищної ради. Дані цієї структури за 2017 рік зображені на рис. 2.13.

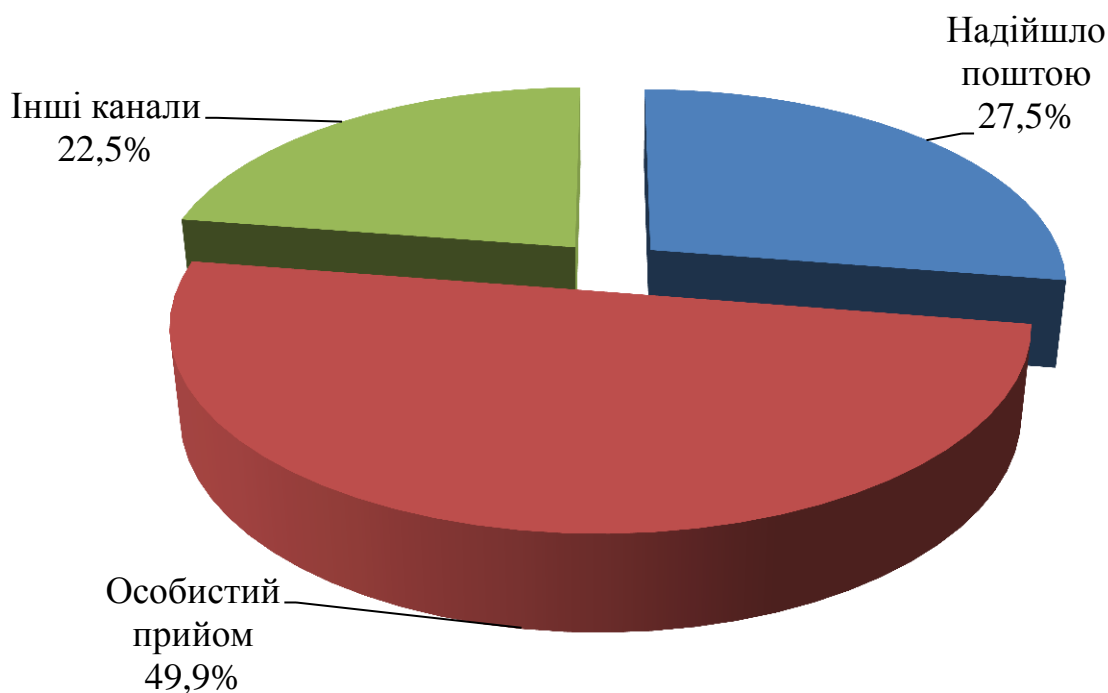


Рисунок 2.13 - Структура каналів надходження звернень до Великоберезовицької селищної ради за 2017 рік

За даними рис. 2.13 приходимо до висновку, що у структурі каналів надходження звернень громадян до Великоберезовицької селищної ради за 2017 рік найбільша частка припадала на звернення, які були подані на особистому прийомі громадян керівництвом даного органу місцевого самоврядування (49,9%). Поштою було надіслано 27,5%, а іншими каналами

надійшло 22,5% звернень громадян. Структура каналів надходження звернень за 2018 рік наведена на рис. 2.14.

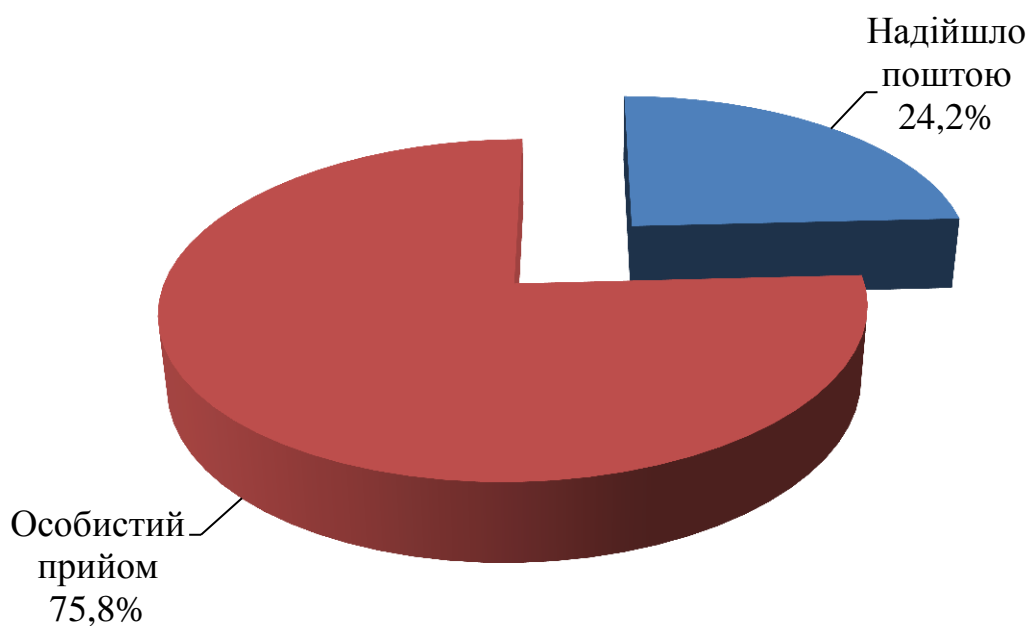


Рисунок 2.14 - Структура каналів надходження звернень за 2018 рік

Аналізуючи структуру каналів надходження звернень за 2018 рік, бачимо, що шляхом особистого прийому їх було подано 75,8%, а поштою надіслано 24,2%. Інші канали звернень за цей період були відсутні. Структура каналів надходження звернень за 2019 рік наведена на рис. 2.15.

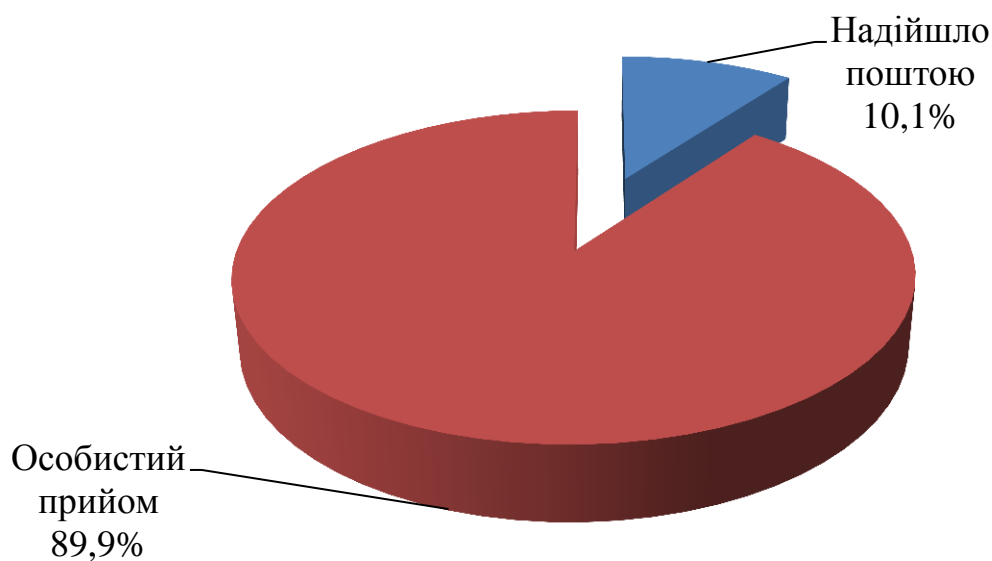


Рисунок 2.15 - Структура каналів надходження звернень за 2019 рік

Проводячи дослідження структури каналів надходження звернень за 2019 рік (рис. 2.15), робимо висновок, що частка звернень, поданих шляхом особистого прийому громадян, порівняно з попереднім роком збільшилася на 14,1%, а кількість надісланих поштою – відповідно спала на той же відсоток. Отже, громадяни все більше віддають перевагу особистим комунікаціям з працівниками селищної ради для вирішення нагальних питань, які торкаються інтересів членів Великоберезовицької громади.

Дані результатів розгляду звернень до Великоберезовицької селищної ради показано на рис. 2.16.

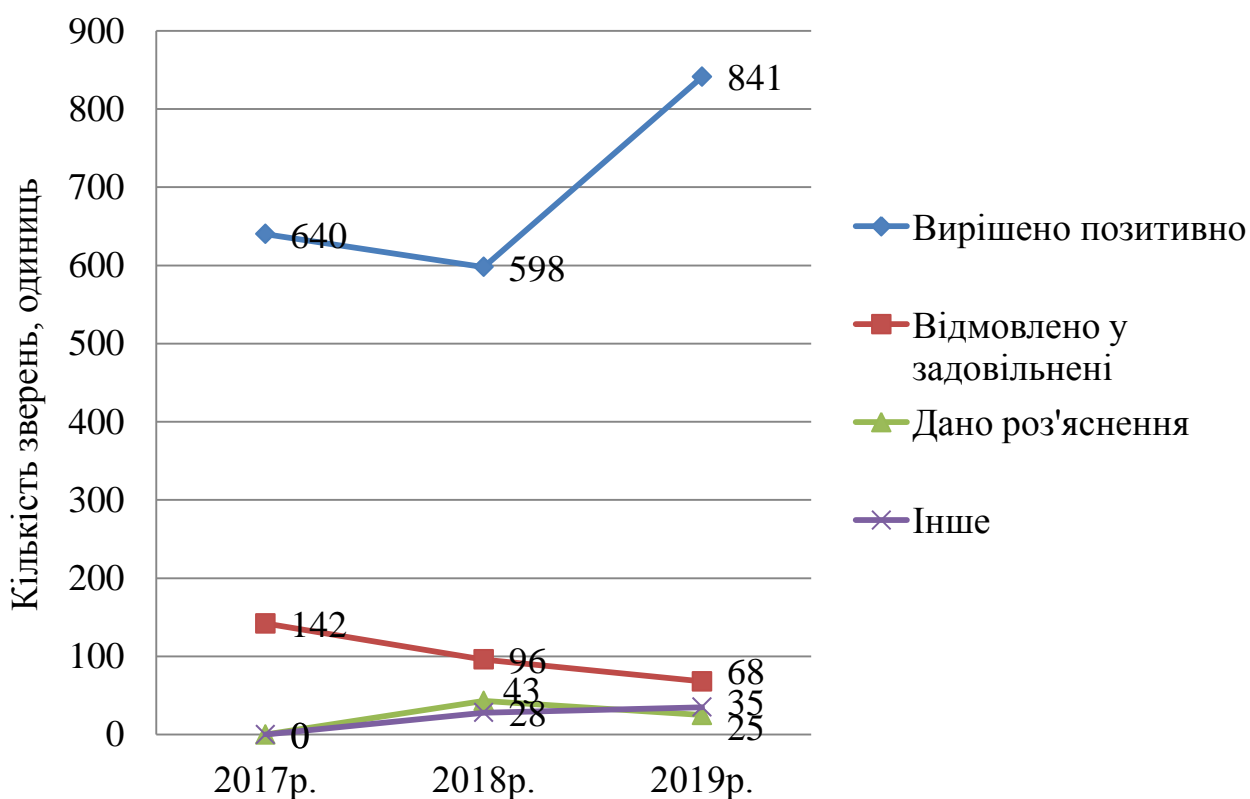


Рисунок 2.16 - Результати розгляду звернень до Великоберезовицької селищної ради

Узагальнимо дані результатів розгляду звернень громадян до Великоберезовицької селищної ради на основі аналізування даних рис. 2.16. Робимо висновок, що найбільшу кількість звернень було вирішено позитивно (вона

коливалася від 640 од. у 2017 році до 841 од. у 2019 році). Кількість звернень, авторам яких було відмовлено у їх задоволенні, неухильно спадала з 142 од. у 2017 році до 68 од. у 2019 році. Число звернень, по яких було дано роз'яснення, та звернень з іншим результатом, дещо зменшилося у 2019 році порівняно з попереднім періодом.

Отже, працівники Великобerezовицької селищної ради проводять оперативну роботу зі зверненнями, намагаючись при наявності реальних можливостей знайти оптимальні шляхи вирішення нагальних проблем окремих жителів та інших суб'єктів даної громади.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙ ВЕЛИКОБЕРЕЗОВИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

3.1 Покращення процесу управління комунікаціями селищної ради шляхом введення посади PR-менеджера

Сучасний етап діяльності Великоберезовицької селищної ради відзначається зростанням ролі інформаційних ресурсів в різноманітних сферах управління громадою. Все більш необхідною є вирішення проблеми формування та ефективного функціонування інформаційної інфраструктури, яка є важливою складовою інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності досліджуваного органу місцевого самоврядування.

Громада очікує від посадових осіб Великоберезовицької селищної ради ефективного використання у професійній діяльності сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, врахування швидких змін інформаційного середовища та використання їх у своїй роботі, вміння знаходити оптимальні шляхи розв'язання завдань публічного управління на місцевому рівні за допомогою інформаційних технологій.

Забезпечення ефективної діяльності органу місцевого самоврядування можливе лише за умови налагодження дієвих інформаційних зв'язків між Великоберезовицькою селищною радою та членами громади. При цьому ефективний розвиток громадянського суспільства вимагає від місцевого органу влади достатньої прозорості, відкритості й доступності роботи.

Необхідною умовою існування і розвитку Великоберезовицької громади є наявність у жителів громади правдивої та повної інформації щодо діяльності органу місцевого самоврядування. Саме від його спроможності приймати обґрунтовані рішення, що базуються на системі ефективній інформаційній базі, та вміння доводити їх до широкого кола членів громади залежить майбутнє громади. Діяльність селищної ради щодо інформування

населення стосовно широкого кола питань, які відносяться до компетенції органу місцевого самоврядування, значною мірою здатна чинити вплив на процес становлення громадянського суспільства, зокрема, формування певних громадських настроїв. Отже, інформаційна сфера відіграє пріоритетну роль у процесі формування свідомого громадянського суспільства й та майбутнього розвитку Великоберезовицької громади.

Працівники органу місцевого самоврядування повинні вміти доступно й зрозуміло подавати інформацію жителям громади, висвітлювати всі сторони публічної управлінської діяльності. Задля підвищення ефективності налагодження співпраці між Великоберезовицькою селищною радою та громадськістю доцільно запровадити систематичний партнерський діалог, здійснювати залучення місцевих засобів масової інформації до процесу широкого інформування щодо результатів спільної діяльності, розвивати взаємовигідний двосторонній інформаційний обмін, соціологічних досліджень і моніторингу громадської думки з ключових питань місцевого розвитку. Це дасть можливість органу місцевого самоврядування отримувати оперативну інформацію щодо інтересів та потреб жителів, актуальних проблем громади в цілому, а отже, сприятиме тому, що управлінські рішення органу місцевого самоврядування будуть більш обґрунтованими, реалістичними та здатними забезпечити довіру громадян до місцевої влади.

З метою оптимізації діяльності селищної ради у сфері зв'язків з громадськістю пропонуємо впровадити посаду PR-менеджера.

PR-менеджер при здійсненні своєї діяльності повинен керуватися законодавчими актами України, нормативними документами, наказами та рішеннями, що приймаються Великоберезовицькою селищною радою, Правилами внутрішнього трудового розпорядку, Посадовою інструкцією з даної посади та іншими документами.

Удосконалена організаційна структура управління Великоберезовицької селищної ради шляхом введення посади PR-менеджера наведена на рис. 3.1.

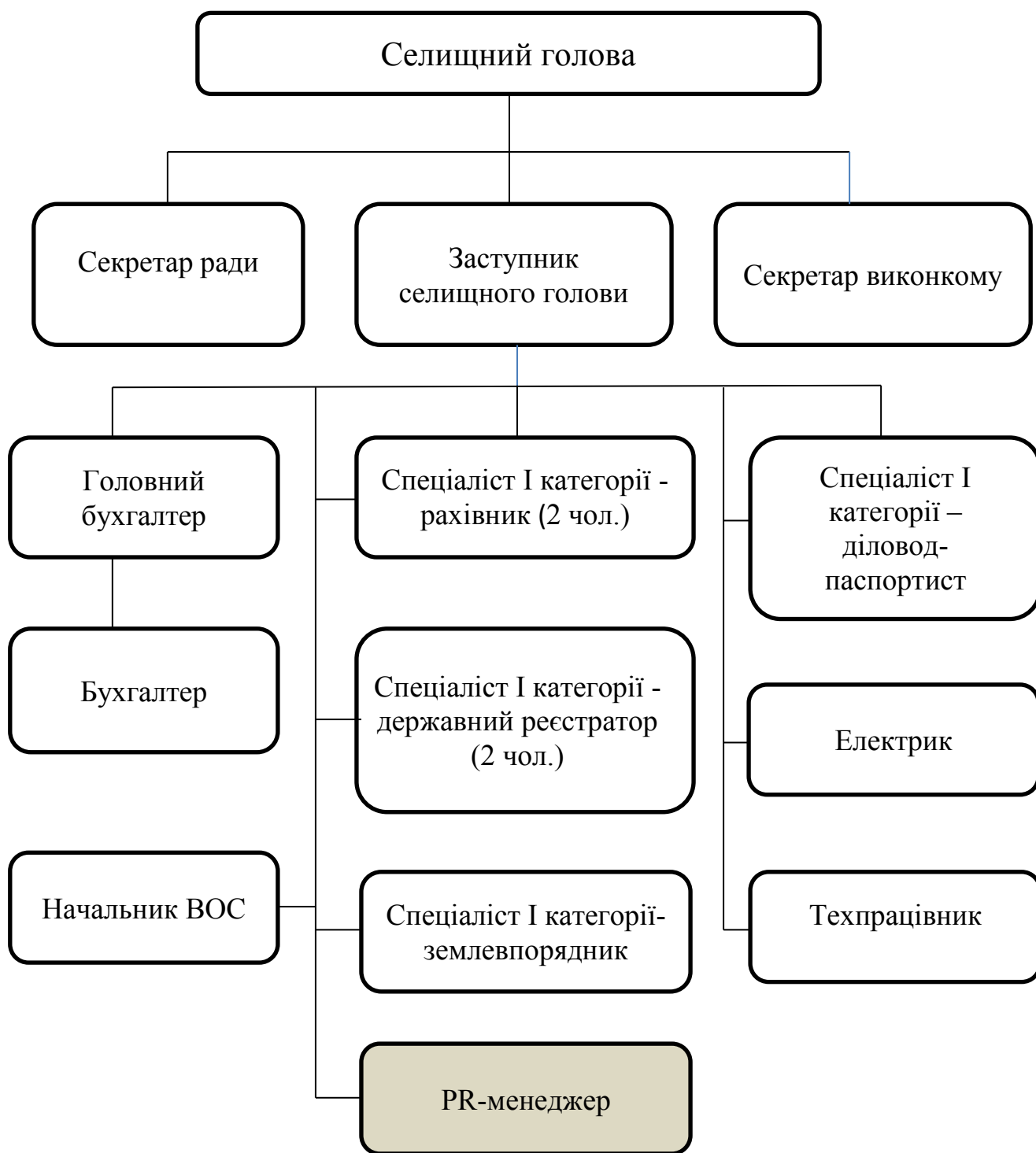


Рисунок 3.1 – Запропонована організаційна структура управління Великобerezовицької селищної ради (складено автором)

З рис. 3.1 видно, що PR-менеджер підпорядковується безпосередньо селищному голові та його заступнику. До посадових обов'язків PR-менеджера селищної ради будуть входити такі, що наведені на рис. 3.2.



Рисунок 3.2 - Посадові обов'язки пропонованої посади PR-менеджера
Великобerezовицької селищної ради

До основних вимог, які планується висувати селищною радою до кандидата на посаду PR-менеджера, відносяться:

- наявність вищої освіти у сферах зв'язків з громадськістю, журналістики, гуманітарних наук;
- володіння досвідом роботи (не менше 2 років) у сферах PR, журналістики тощо; бажано мати попередній досвід роботи, який пов'язаний діяльністю органів місцевого самоврядування чи органів державної влади;
- навички ораторської майстерності;
- вміння швидко налагоджувати комунікації та ефективно спілкуватися в усній та письмовій формах;
- досконале володіння українською діловою мовою;
- володіння інструментами комп'ютерної грамотності;
- вміння працювати у команді;
- ініціативність, здатність швидко приймати інноваційні рішення;
- відповідальність та пунктуальність у роботі;
- навички копірайтингу;
- вміння презентувати підготовлену інформацію.

PR-менеджер при виконанні своїх професійних обов'язків у Великоберезовицькій селищній раді також повинен володіти знаннями та вміннями щодо:

- загальної методології налагодження діяльності у галузі PR;
- порядку організації та підготовки інформаційних повідомлень і прес-релізів;
- методів визначення цільових аудиторій, а також принципів планування та проведення PR-кампаній селищної ради;
- організації прес-конференцій, брифінгів тощо;
- визначення бюджетів PR-кампаній;
- організації підготовки прес-релізів щодо діяльності органу місцевого самоврядування;
- організації та проведення опитувань, анкетувань й інтерв'ю

громадськості;

- підготовки керівництву органу місцевого самоврядування звітів щодо результатів проведених опитувань громадської думки;
- аналізування PR-стратегії інших органів публічного управління, визначення їх сильних та слабких сторін;
- методики роботи органу місцевого самоврядування із засобами масової інформації та громадськістю;
- положень законодавства України щодо інформації;
- основних принципів організації різних видів PR;
- роботи з інформацією, яка є державною та службовою таємницею, а також порядком її захисту й використання.

При виконанні своїх професійних завдань PR-менеджер Велико-бerezовицької селищної ради буде мати право:

- отримувати від підрозділів та спеціалістів селищної ради необхідні документи та інформацію;
- представляти інтереси Великобerezовицької селищної ради у взаємовідносинах із органами державної влади, іншими суб'єктами місцевого самоврядування, представниками засобів масової інформації, громадськості;
- вносити на розгляд керівництва селищної ради пропозиції щодо вдосконалення роботи з інформацією при налагодженні зв'язків з громадськістю;
- вимагати від керівництва селищної ради забезпечення необхідних організаційно-технічних умов та встановлених документів, які є необхідними задля виконання ним своїх посадових обов'язків.

PR-менеджер Великобerezовицької селищної ради буде нести відповідальність у разі:

- невиконання або неретельне, несвоєчасне виконання посадових обов'язків;
- недотримання діючих наказів інструкцій, розпоряджень Великобerezовицької селищної ради, а також законодавства України про

роботу з інформацію;

- недотримання встановлених правил внутрішнього трудового розпорядку, а також охорони праці, виробничої санітарії, техніки безпеки, протипожежного захисту;

- розголошення інформації щодо діяльності Великоберезовицької селищної ради, яка відноситься до комерційної таємниці;

- порушення вимог внутрішніх нормативних документів, що діють у селищній раді, та невиконання законних вимог керівництва;

- неправомірне використання службових повноважень, яка йому надані, або їх використання з метою досягнення особистих цілей.

Початкові витрати, необхідні для впровадження посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді, показано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 - Розрахунок бюджету витрат на впровадження посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді

№ з/п	Вид витрат	Сума, тис. грн.
1	Проведення поточного ремонту приміщення	5,2
2	Придбання оргтехніки (комп'ютер, принтер, сканер)	20,1
3	Закупівля офісних меблів	12,4
4	Непередбачувані витрати	3,5
Всього:		41,2

Отже, загальна сума початкових витрат, що необхідні для забезпечення впровадження посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді, складає 41,2 тис. грн. Протягом 2021 року селищна рада також повинна буде здійснювати поточні витрати на забезпечення діяльності посади PR-менеджера, що наведені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 - Розрахунок прогнозних річних поточних витрат на забезпечення діяльності посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді

№ з/п	Види елементів витрат	Сума, тис. грн.
1	Витрати на електроенергію	2,7
2	Канцелярські товари та розхідні матеріали до оргтехніки	7,1
4	Витрати на оплату праці	94,5
5	Відрахування на соціальні заходи	20,8
6	Амортизація	10,5
7	Інші витрати	7,3
Всього		142,9

У результаті проведених обрахунків, поданих у табл. 3.2, приходимо до висновку, що прогнозних річних поточних витрат на забезпечення діяльності посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді складатимуть 142,9 тис. грн.

3.2 Дослідження перспектив впровадження електронного урядування та електронного документообігу в селищній раді

Перспективним напрямом розвитку системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради є впровадження е-урядування та електронного документообігу. Це сприятиме забезпеченню зростаючої якості публічного управління органом місцевого самоврядування, дасть можливість зміцнити довіру до прийнятих нею управлінських рішень, створить передумови для покращення взаємодії з органами державної влади, іншими суб'єктами місцевого самоврядування, а також бізнесом та громадянами.

Вважаємо, що якісно сформована система електронного урядування чинитиме позитивний вплив на взаємодію Великоберезовицької селищної ради з інституціями громадянського суспільства, забезпечуючи можливість

ефективної співпраці місцевої влади з жителями громади. Втілення розбудови системи електронного урядування призведе до активізації проведення реформаторських заходів у напрямі побудови демократичного суспільства та покращить процес надання послуг органу місцевого самоврядування. Нами було проведено опитування жителів Велико-березовицької громади (вибірка включала 100 осіб) щодо очікуваної зміни якості послуг селищної ради після впровадження електронного врядування. Результати проведеного дослідження було наведено на рис. 3.3.

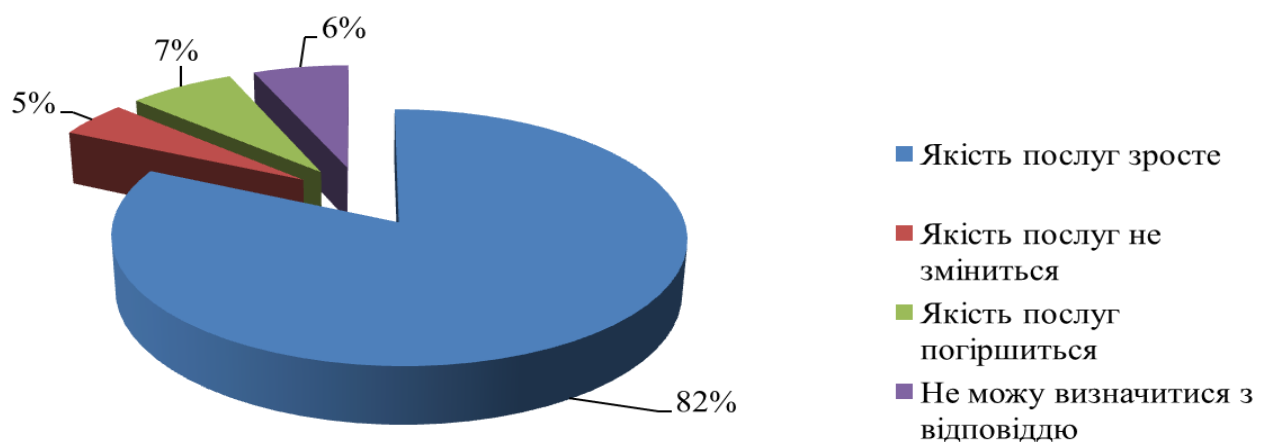


Рисунок 3.3 – Результати проведеного опитування населення Велико-березовицької громади щодо очікуваної зміни якості послуг селищної ради після впровадження електронного врядування (розроблено автором)

Дані проведеного нами анкетування свідчать про наступне:

- 82% респондентів з числа жителів Великоберезовицької громади вважають, що після впровадження електронного врядування якість послуг, що надаватимуться працівниками селищної ради, зросте;
- 7% опитаних жителів вважають, що у зв'язку із змінами в роботі та неготовності працівників ради до нових обов'язків та умов роботи й інші причини якість послуг погіршиться;
- 5% вважають, що впровадження електронного урядування ніяк не вплине на покращення діяльності органу місцевого самоврядування;

- 6% опитаних не змогли визначитися з відповіддю на поставлене запитання.

Отже, дані анкетування показали, що переважаюча більшість населення Великоберезовицької громади готова до сприйняття та ефективного користування послугами електронного урядування. При цьому сумарно 12% опитаних не готові сприйняти зміни щодо впровадження системи електронного урядування у діяльності селищної ради, а певна частина жителів не визначилася щодо цього питання.

Переваги впровадження системи електронного документообігу у роботі Великоберезовицької селищної ради наведено на рис. 3.4.

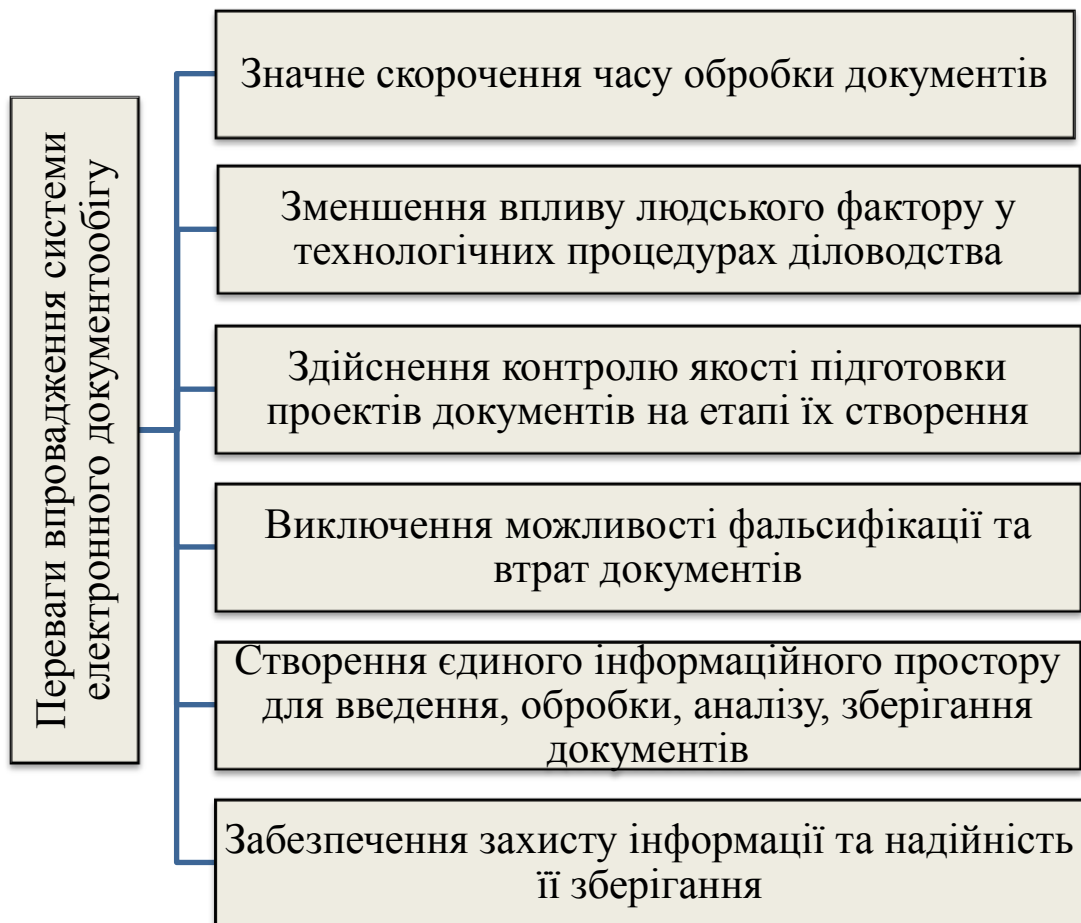


Рисунок 3.4 - Переваги впровадження системи електронного документообігу у роботі Великоберезовицької селищної ради (розроблено автором з врахуванням [35])

Окрім того, запровадження системи електронного документообігу у роботі Великоберезовицької селищної ради дасть можливість:

- здійснювати одноразову реєстрацію документа, завдяки чому його можна однозначно ідентифікувати у будь-якій інсталяції даної системи;
- забезпечувати паралельне виконання операцій, що сприяє скороченню часу переміщення документів і підвищенню оперативності виконання рішень;
- створювати оперативний доступ до документів, давати можливість швидкого внесення правок до них;
- забезпечувати безперервність переміщення документа, здатність ідентифікації особи, відповідальної за виконання документа або завдання, у кожен момент життя документа чи проходження процесу;
- проводити формування єдиної бази інформації, завдяки чому стає неможливим дублювання документів;
- ефективну організацію системи пошуку документів, завдяки чому забезпечується знаходження документа на основі мінімальної інформації про нього;
- наявність системи звітності по різноманітних атрибутах і статусах документів, що дає можливість здійснювати контроль за рухом документів та приймати управлінські рішення на основі використання даних зі звітів.

Прогнозуємо, що впровадження системи електронного документообігу у роботі Великоберезовицької селищної ради дасть змогу приблизно на 30% зменшити затрати часу на проведення пошуку, а також очікування надходження документів. На підготовку звітів щодо переміщення документів планується витратити на 10% робочого часу менше.

Плануємо, що система електронного документообігу у своєму складі включатиме спеціальні модулі, які дадуть можливість значно розширити її функціональність, що, зокрема, сприятиме:

- можливості опрацювання документів за допомогою засобів електронної пошти, із застосуванням автоматизованого введення інформації

в бази даних;

- покращенню процесу управління, у тому числі у сфері зберігання, класифікації, опису, проведення пошуку, встановлення зв'язків із іншими інформаційними об'єктами, ресурсами Інтернет, повідомленнями електронної пошти, а також іншими файлами у межах системи електронного документообігу;

- здійсненню автоматизованої підготовки проектів структурованих документів із застосуванням засобів Word задля уникнення повторного введення даних у процесі реєстрації документів;

- підготовці проектів документів та забезпечення проведення їх візування в е-формі із застосуванням засобів ЕЦП.

Як показує практичний досвід застосування системи електронного документообігу у сфері публічного управління [35], для проведення затвердження документу у цьому разі необхідно витратити на 20% менше робочого часу. До впровадження даної системи погодження проектів паперових документів складало до 90% життєвого циклу документу.

Система електронного документообігу включає усі етапи життєвого циклу документів. Завдяки використанню технології підготовки проектів документів виникає можливість здійснювати оперативне ознайомлення керівників із проектами документів, що розглядаються, уже на етапі опрацювання їх виконавцями. Це забезпечує зростання якості розробки проектів документів.

На нашу думку, електронний документообіг є одним з важливих елементів створення ІТ-інфраструктури селищної ради, він зробить більш ефективним функціонування електронних інструментів взаємодії органів влади загальнодержавного та місцевого рівня, а також ради з громадянами та організаціями, забезпечить зростання якості публічного управління й надання послуг на основі інформаційно-комунікаційних технологій.

Нами було проведено опитування дванадцяти працівників Великоберезовицької селищної ради стосовно того, якими є очікувані

результати впровадження системи електронного документообігу в даному органі місцевого самоврядування. Результати опитувань відображено у табл. 3.3.

Таблиця 3. 3– Очікувані результати впровадження системи електронного документообігу на думку працівників Великоберезовицької селищної ради (розроблено автором)

№ з/п	Назва результату	Відсоток відповідей	
		Так	Ні
1.	Підвищення довіри населення до місцевої влади	75,0	25,0
2.	Покращення взаємодії між селищною радою та органами державного управління, їх структурами	91,7	8,3
3.	Скорочення часу опрацювання документів і прийняття рішень щодо них	100,0	-
4.	Збільшення захищеності документів у процесі документообігу	83,3	16,7
5.	Скорочення суми витрат на діловодство й організацію документообігу	100,0	-
6.	Можливість оперативного врахування законодавчо-нормативних змін	91,7	8,3
7.	Зниження імовірності втрат документів	83,3	16,7

За даними табл. 3.3 робимо висновок, що 100% опитаних відмічають при впровадженні системи документообігу значне скорочення часу процесу опрацювання документів і затвердження рішень щодо них, а також суми витрат на організацію діловодства й документообігу у селищній раді. Підвищення довіри населення до місцевої влади як результат розвитку електронного врядування було відмічено 75,0% опитаних, покращення взаємодії між селищною радою та органами державного управління, їх

структурами - 91,7%, збільшення захищеності документів у процесі документообігу - 83,3%, можливість оперативного врахування законодавчо-нормативних змін - 91,7%, зниження імовірності втрат документів - 83,3%.

Отже, загалом працівники Великоберезовицької селищної ради позитивно оцінюють перспективи впровадження електронного документообігу у роботі даного органу місцевого самоврядування, що створить передумови для оптимізації його роботи.

3.3 Заходи із вдосконалення веб-сайту Великоберезовицької селищної ради

Як уже зазначалося у розділі 2 даної роботи, на даний час ресурс веб-сайту Великоберезовицької селищної ради використовується у дуже незначній мірі, оскільки діяльність селищної ради висвітлюється через офіційний сайт недостатньо повно. Сайт не дає реальної змоги використання таких доступних для широкого кола користувачів Інтернету інструментів взаємодії із громадськістю як електронні петиції, круглі столи, відеоконференції, електронні консультації, онлайн-форуми тощо, які могли б давати органу місцевого самоврядування можливість активно вивчати громадську думку й використовувати її у процесі прийняття рішень з питань публічного управління громадою. На веб-сайті також відсутня інформація щодо формування й використання фінансових ресурсів селищної ради. Сайт не містить переліку документів, які становлять нормативно-правову основу діяльності селищної ради. Враховуючи вище перелічене, рекомендуємо Великоберезовицькій селищній раді покращити використання ресурсусучасних інформаційно-комунікаційних технологій шляхом вдосконалення наповнення саб-сайту.

Пропоновані тематичні рубрики офіційного веб-сайту наведено на рис.



Рисунок 3.5 – Пропоновані тематичні рубрики офіційного веб-сайту Великобerezовицької селищної ради (розроблено автором)

Вважаємо, що на офіційному сайті Великобerezовицької селищної ради, окрім наявної інформації на даний час, доцільно додатково відобразити наступну інформацію:

1. На вкладці сайту «Великобerezовицька громада» подати дані паспорту громади, викласти інформацію про створення громади та перелік населених пунктів, що увійшли в її склад, навести історію виникнення та розвитку окремих сіл та селища Велика Березовиця, подати зображення та опис їх гербів.

2. На вкладці «Селищна рада та виконавчий комітет» подати інформацію щодо її керівництва, створених нею органів, постійних комісій та фракцій, склад депутатського корпусу ради, наявність у селищної ради комунального майна, прийняті місцеві Програми, Стратегія розвитку громади, результати участі депутатів Великобerezовицької селищної ради у пленарних засіданнях, дані їх голосування при прийнятті рішень, прийняті найважливіші рішення ради, проекти рішень. Втілення пропозиції щодо оприлюднення результатів участі депутатів селищної ради у пленарних засіданнях дасть можливість стимулювати депутатів ради постійно

відвідувати засідання сесій ради та приймати активну участь у вирішенні нагальних питань розвитку громади. Завдяки публікації на веб-сайті проектів рішень селищної ради громадськість отримає можливість завчасно ознайомитися з документами, що очікують свого прийняття радою, а також взяти участь в їх обговоренні та висловленні своєї позиції щодо проектів рішень даного органу місцевого самоврядування. Ця інформація створить передумови для ознайомлення громадськості з основними напрямками та цілями розвитку громади та перспективними заходами місцевої влади щодо їх реалізації. Також у даній рубриці слід висвітлювати питання, що стосуються виконавчого комітету Великоберезовицької селищної ради.

3. На вкладці «Відкритий бюджет» пропонуємо з зручному форматі викласти усю необхідну інформацію щодо того, як місцевою владою здійснюється наповнення бюджету та витрачання коштів на цілі розвитку громади. Тут доцільно навести кошторис доходів та видатків селищної ради за відповідний період, подати розрахунки, що обґрунтовують показники видатків на рік, розмітити фінансові звіти тощо.

5. На вкладці «Інвестиційна діяльність» розмітити інвестиційні проекти, що прийняті або перебувають на стадії оцінки доцільності їх впровадження у Великоберезовицькій громаді. Також на сайті доцільно впровадити банк ідей, висунутих громадськістю, щодо напрямів можливого інвестування коштів громадою.

4. Створити вкладку «Взаємодія з громадськістю». Як відомо, дуже важливим показником якості веб-сайту є його функціональність, тобто здатність встановлення за його допомогою зворотного зв'язку із громадськістю, а також можливість надання послуг. Враховуючи це, на вкладці «Взаємодія з громадськістю» пропонуємо інформувати про основні проекти рішень ради, а також заходи, що здійснюються органами місцевої влади задля забезпечення участі громадськості в процесах управлінні територією. У межах даної рубрики пропонуємо викласти на сайті громади

орієнтовний план заходів проведення консультацій з громадськістю, розроблений на плановий період.

На нашу думку, веб-сайт має містити інформацію щодо основних питань, які виносяться органом місцевої влади на обговорення, проекти рішення селищної ради; а також перелік заходів, які пропонується реалізувати задля консультацій з громадськістю. Ці заходи можуть включати круглі столи, електронні консультації, веб-форуми, зустрічі з громадськістю, Інтернет- та відеоконференції тощо, охоплюючи питання розвитку громади та утвердження громадянського суспільства. У цій рубриці також ватро вказати заплановані терміни проведення консультацій з громадськістю, а також контактні дані особи, яка є відповідальною за проведення заходу (e-mail, телефон). Вважаємо також, що актуальним для Великобerezовицької селищної ради є впровадження на офіційному сайті громади таких інструментів інтерактивності як Інтернет-конференції і онлайн-форуми.

Беручи участь в Інтернет-конференції, її учасники матимуть змогу оперативно ознайомитися з окремими питаннями життєдіяльності й розвитку громади, висловити свої судження, надати власні висновки й пропозиції. Веб-форум є інтернет-ресурсом, що виступає як популярний різновид спілкування шляхом створення певних тематичних напрямів. Усі, кого цікавить певна інформація, мають змогу на форумі її зручно та швидко переглянути. Громадяни та підприємці можуть давати коментарії по заявленій темі, задавати питання й отримувати відповіді, самі давати відповіді на запитання, задані іншими учасниками форуму, при необхідності давати свої поради. На форумі також можуть проводитися голосування по певних питаннях теми.

5. Ввести в дію на веб-сайті органу місцевого самоврядування «Електронну приймальню» Великобerezовицької селищної ради. Вона буде виступати одним з інструментів забезпечення зворотного зв'язку із громадянами і тим самими розвитку електронної демократії. Дана рубрика повинна містити форму запиту, інструкцію щодо його подання, а також

форму для подання електронного звернення, порядок надання селищною радою відповіді на запити та звернення.

6. У вкладці «Архів новин» доцільно відображати інформацію про події, що відбулися у різних населених пунктах громади.

7. У вкладці «Нормативно-правова база» висвітлювати законодавчо-нормативну базу, на основі якої здійснюють свою роботу органи місцевого самоврядування в Україні.

Передбачаємо, що на перспективу веб-сайт Великоберезовицької громади має повинен бути інтерактивним і буде давати змогу здійснювати різні операції в режимі он-лайн (зокрема, сплата штрафу, замовлення паспорту, оформлення субсидії тощо).

Вважаємо, що для покращення системи комунікацій із громадськістю Великоберезовицькою селищною радою доцільно розробити і розмістити на сайті анкету. Перелік питань анкети, сформованої для визначення напрямів розвитку Великоберезовицької громади, наведено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Перелік питань анкети щодо визначення напрямів розвитку Великоберезовицької громади (авторська розробка)

Перелік питань анкети	Так	Ні	Частково	Ваші пропозиції
1	2	3	4	5
1. Чи знайомі Ви з компетенцією органу місцевого самоврядування?				
2. Чи володієте Ви інформацією стосовно програм та цілей розвитку громади?				
3. Чи знайомі Ви з результатами діяльності обраних до селищної ради депутатів?				
4. Чи Ви задоволені діяльністю депутатів Вашого округу?				
5. Чи володієте Ви інформацією щодо того, як практично реалізувати Ваше право на участь у розвитку громади?				
6. Чи берете Ви активну участь у вирішенні проблем громади?				

Продовження таблиці 3.4

1	2	3	4	5
7. Чи готові Ви активно долучитися до життя громади?				
8. Чи маєте Ви бажання бути членом громадської організації або вуличного комітету?				
9. Чи задоволені Ви спектром та якістю надання адміністративних послуг, що надаються селищною радою?				
10. Чи, на Вашу думку, етичною є поведінка працівників селищної ради?				
11. Чи задоволені Ви якістю освітніх послуг?				
12. Чи задовільняють Вас медичні послуги, що надаються у громаді?				
13. Чи у Вас проблеми з водопостачанням або водовідведенням?				
14. Чи підтримуєте Ви пропозицію роздільного збору відходів на території громади?				
15. Чи вважаєте Ви дієвою культурно-виховну роботу з молоддю?				
16. Чи маєте можливість ознайомитися з рішеннями селищної ради?				
17. Чи знайомі Ви із стратегією розвитку громади?				
18. Яку проблему, на Вашу думку, слід першочергово вирішити у громаді?				

Наприкінці анкети слід подати адресу веб-сайту селищної ради та її адресу на сторінці у Фейсбуку, а також подякувати респондентам за заповнення анкети: «Дякуємо за співрацю!»

Використання запропонованої анкети дозволить Великобerezовицькій селищній раді отримати інформацію в таких напрямках:

- особа респондента (назва населеного пункту громади, вік, соціальний статус);
- ступінь інформування населення щодо компетенції органу місцевого самоврядування, програм, цілей, стратегії розвитку громади;

- рівень ознайомлення населення з результатами діяльності Великобerezовицької селищної ради та її депутатського корпусу;
- ступінь задоволення жителів послугами, які надаються органом місцевого самоврядування у різних сферах.

Використання електронного врядування, впровадження електронного документообігу, заходи із вдосконалення веб-сайту та інші дадуть можливість налагодити ефективну систему комунікацій Великобerezовицької селищної ради із застосуванням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1 Організація охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді

Основне завдання охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді полягає у підвищенні ефективності надання даним органом місцевого самоврядування послуг жителям громади шляхом постійного вдосконалення і покращення умов праці, зростання рівня її безпеки, попередження випадків травматизму і захворюваності працівників селищної ради.

Організація проведення навчання щодо забезпечення охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді спрямована на створення в даному органі місцевого самоврядування системи безперервного навчання, що здійснюється процесі трудової діяльності працівників ради. У Великоберезовицькій селищній раді прийняте і діє «Положення про навчання з питань охорони праці працівників», яке відповідає вимогам Закону України « Про охорону праці». У даному документі зазначено, що організацію навчання та перевірки знань з питань охорони праці працівників при підготовці, перепідготовці, підвищенні кваліфікації на підприємстві здійснюють спеціалісти, яким доручена організація цієї роботи. У розпорядженні селищного голови від 29 грудня 2018 року №238 «Про організацію роботи з питань охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді» зафіксовано, що загальне керівництво охороною праці в даному органі місцевого самоврядування й відповідальність за забезпечення безпечних і нешкідливих умов праці здійснює селищний голова Костюк І. І.

Функції проведення організаційно-технічного й оперативного керівництва діяльності органу місцевого самоврядування щодо створення безпечних і нешкідливих умов праці у роботі Великоберезовицької селищної

ради покладені на осіб, відповідальних за охорону праці. Так, відповідальність за охорону праці, зокрема, розробку у селищній раді інструкцій щодо охорони праці по різних видах професій та виконуваних робіт, а також організацію проведення всіх видів інструктажів покладена на Носевич Н.Т., яка працює на посаді спеціаліста-рахівника селищної ради.

Також вище згаданим Положенням селищним головою було призначено Сікорського П.Я. відповідальною особою за справність та безпечну експлуатацію електрогосподарства Великоберезовицької селищної ради, включаючи адміністративне приміщення селищної ради по вул. Микулинецька, №42/34 та вуличне освітлення. Згідно з діючими «Правилами безпеки систем газопостачання України» особою, відповідальною за справний технічний стан, а також безпечну експлуатацію газового господарства призначено Карабу С.Б.

Здійснення перевірки знань працівників у сфері охорони праці проводиться згідно діючих нормативних актів у галузі охорони праці, які передбачені їх службовими обов'язками. У Великоберезовицькій селищній раді ведуться журнали реєстрації з охорони праці, види яких наведено на рис. 4.1.



Рисунок 4.1 – Види журналів реєстрації з охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді

У процесі організації навчання проводиться встановлення порядку та видів навчання, включаючи форми перевірки знань працівників установи з питань охорони праці. проведення навчання працівників здійснюється як при прийнятті на роботу, так і періодично під час роботи. Без проведення навчання та перевірки знань у галузі охорони праці допуск до роботи не надається.

Діючим у Великоберезовицькій селищній раді Положенням, присвяченому питанням навчання у галузі охорони праці, визначено порядок проведення для працівників органу місцевого самоврядування відповідних інструктажів. Всі працівники, яких приймають на постійну чи тимчасову роботу і при подальшій роботі, повинні проходити на підприємстві навчання в формі інструктажів з питань охорони праці, надання першої допомоги потерпілим від нещасних випадків, а також з правил поведінки та дій при виникненні аварійних ситуацій, пожеж і стихійних лих. До інструктажів з охорони праці, що проводяться у Великоберезовицькій селищній раді, відносяться:

а) вступний інструктаж, який здійснюється спеціалістом служби охорони праці при прийнятті працівника на роботу у селищну раду;

б) повторний інструктаж, що може проводитися з окремим працівником або певною групою працівників, згідно обсягу та змісту переліку питань, які були охоплені у процесі первинного інструктажу;

в) позаплановий інструктаж може проводитися індивідуально з окремим або кількома працівниками селищної ради в силу виникнення певних обставин, що викликали потребу його проведення;

г) цільовий інструктаж проводиться для досягнення певних цілей з охорони праці. Його проведення визначається видом робіт, які планується виконувати працівниками Великоберезовицької селищної ради.

Враховуючи напружений ритм роботи працівників досліджуваного органу місцевого самоврядування, вважаємо, що задля покращення охорони праці у Великоберезовицькій селищній раді доцільно забезпечити її

працівникам можливість відпочинку у кімнаті психологічного розвантаження під час перерв у роботі, а також після її закінчення. Адже висока інтенсивність праці з людьми та документами зумовлюють високе психічне та розумове навантаження, що може призвести до порушень роботи нервової системи та виникнення різноманітних хвороб. Отже, існує потреби зняття цієї психічної та фізичної напруги, вміння розслаблятися та відновлювати сили організму. вважаємо, що завдяки втілення пропозиції щодо відкриття кімнати психологічного розвантаження виникне можливість зміцнення фізичного й психічного стану працівників, допоможе їм швидко відновлювати працездатність та позитивний емоційний стан. У свою чергу, це сприятиме підвищенню ефективності виконання ними професійних завдань.

4.2 Організація оповіщення населення смт. Велика Березовиця у разі загрози та виникнення надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру

Питання проведення ефективного оповіщення населення смт. Велика Березовиця у разі загрози або виникнення НС є ключовим у системі комунікацій селища. Вчасно оповістити населення про НС хоча б за 15 хв до її виникнення мінімізує втрати серед населення до 3-5 %. Відсутність такого оповіщення може призвести 95% і більше втрат.

Організація оповіщення населення смт. Велика Березовиця щодо загрози виникнення або фактичне виникнення надзвичайних ситуацій здійснюється на основі урахування діючої структури державного управління в нашій країні, а також максимально прогнозованого характеру та рівня можливого виникнення надзвичайних ситуацій. Проведення оповіщення може бути організоване централізованим та децентралізованим способами.

Класифікація систем оповіщення за ознакою рівнів, на яких вона здійснюється, наведена на рис. 4.2.



Рисунок 4.2 – Класифікація систем оповіщення за ознакою рівнів організації їх проведення [25]

ДСНС здійснює методичне керівництво створенням і функціонуванням систем оповіщення на всіх рівнях.

Місцеві автоматизовані системи, що входять до системи централізованого оповіщення, діють у районах, містах обласного значення, а також інших населених пунктах та ОТГ для оповіщення органів місцевого самоврядування і виконавчої влади, а також організацій, установ, місць масового перебування людей, населення при виникненні загрози або наявності надзвичайних ситуацій.

Локальні системи оповіщення впроваджуються на об'єктах підвищеної небезпеки, на яких зона ураження у випадку виникнення надзвичайної

ситуації може діяти на заселених людьми територіях або досягати інших підприємств, установ і організацій. Дані системи оповіщення призначені для оповіщення та подальшого інформування щодо загрози виникнення й існування надзвичайної ситуації керівника й працівників об'єкта, населення, установ, організацій, підприємств, які перебувають у зоні можливого ураження, а також чергових аварійно-рятувальних служб.

Локальні системи оповіщення включають пристрої, призначені для звуко- і відеовідтворення інформації, а також технічні засоби, включаючи радіоточки, гучномовні пристрої, розташовані на вулицях, електросирени, електронні інформаційні табло, а також системи автоматизованого виклику і решта технічних засобів.

На об'єктах підвищеної небезпеки, закладах охорони здоров'я з ліжковим фондом, в інтернатних закладах, пенітенціарних установах, інших об'єктах, де є масове перебування людей, на підприємствах, в організаціях, установах, де перебувають люди з інвалідністю, на промислових підприємствах, залізничних станціях, у місцях, де здійснюється збереження небезпечних речовин створюються та діють об'єктові системи оповіщення. Вони призначені для оповіщення керівників та всіх інших працівників даного об'єкта, та осіб, що перебувають на його території, щодо загрози існування або фактичне виникнення надзвичайних ситуацій. Об'єктова системи оповіщення включає спеціалізовані технічні засоби, які використовуються для попередження та інформування.

Між об'єктами функціонування спеціальних локальних та об'єктових систем оповіщення, а також оперативно-черговою службою, що діє при органах місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади, організовується зв'язок.

У селищній раді смт. Велика Березовиця розпорядженням голови ОТГ створена і діє оперативно-дипетчерська служба. Розроблена система оповіщення посадових осіб громади, яка реалізується як в робочий, так і в неробочий час. Для оповіщення населення розроблена система його

оповіщення та озвучення території громади, яка у разі загрози та виникнення НС реалізується оперативно-диспетчерською службою виконавчого комітету селищної ради.

Інформування щодо загрози виникнення, а також існування надзвичайних ситуацій до населення здійснюється шляхом використання каналів державних та публічних телерадіокомпаній, громадських, комунальних теле- та радіоорганізацій, а також через операторів телекомунікацій мереж загального користування, а саме телефонного зв'язку, текстових повідомлень, через Інтернет-сайти, соціальні мережі тощо.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Процеси, що відбуваються на сьогоднішній день у сфері становлення України як незалежної демократичної держави і роблять необхідним проведення якісних структурних й функціональних змін різноманітних напрямів суспільного життя, зумовлюють потребу формування дієвої політики публічного адміністрування. Працівники публічних установ повинні володіти не лише високим рівнем професійних знань, а й вміннями та навичками реалізації ефективної комунікативної діяльності організації.

У своїй діяльності селищна рада використовує різноманітні форми комунікацій, включаючи усні й письмові, внутрішні й зовнішні, вербальні і невербальні. Діяльність органу місцевого самоврядування пов'язана з опрацюванням великих масивів вхідної та вихідної інформації. Загалом кількість опрацьованих документів у 2019 році зросла, що свідчить про зростання інтенсивності роботи працівників селищної ради в комунікаційно-інформаційному просторі.

У структурі вхідної документації Великоберезовицької селищної ради за 2019 рік 64% припадало на звернення, 23% - на запити, 4% - на документацію, що надійшла від Тернопільської РДА, і інші види документів склали 9% від загальної кількості. У складі видів запитів найбільшу частку становили інформаційні. Крім даного виду запитів, у селищну раду надходили запити, надіслані правоохоронними органами, адвокатами та іншими суб'єктами.

У 2017 році до Великоберезовицької селищної ради надійшло 825 звернень. Протягом наступного року кількість звернень зменшилась на 7,3%, а у 2019 році спостерігався суттєвий приріст кількості звернень – на 26,7%. Це свідчить про зростаючу активність громадськості при вирішенні питань їх життєдіяльності. Нами був проведений аналіз звернень громадян за особливими категоріями авторів, які їх подавали. Найбільша кількість

звернень до Великоберезовицької селищної ради протягом 2017-2019 років надходила від учасників та інвалідів війни, а також учасників бойових дій. Значна кількість звернень за досліджуваний період також надійшла від членів багатодітних сімей, матерів-героїнь та одиноких матерів, а також від інвалідів I - III груп.

Щодо тематики запитань, яка була порушена у зверненнях, то найбільша кількість звернень до Великоберезовицької селищної ради за період 2017-2019 років припадала на звернення, які стосувалися аграрної політики та земельних відносин. Другу позицію займали звернення, що були присвячені питанням соціального захисту членів Великоберезовицької громади, причому їх кількість щороку збільшувалася. Звернення стосувалися також питань діяльності комунального господарства, діяльності селищної ради та ін. За каналами надходження переважали звернення, подані шляхом особистого прийому. Що стосується результатів розгляду звернень громадян до Великоберезовицької селищної ради, робимо висновок, що найбільшу кількість звернень було вирішено позитивно (у 2019 році вона становила 841 одиницю).

Забезпечення ефективної діяльності органу місцевого самоврядування можливе лише за умови налагодження дієвих інформаційних зв'язків між Великоберезовицькою селищною радою та членами громади. З метою оптимізації діяльності селищної ради у даній сфері пропонуємо впровадити посаду PR-менеджера. Загальна сума початкових витрат, які необхідні для забезпечення впровадження посади PR-менеджера у Великоберезовицькій селищній раді, складає 41,2 тис. грн. Протягом 2021 року планується здійснювати селищній раді поточні витрати на забезпечення діяльності посади PR-менеджера, що складатимуть 142,9 тис. грн.

Вважаємо, що перспективним напрямом розвитку системи комунікацій Великоберезовицької селищної ради є впровадження електронного урядування та електронного документообігу, що сприятиме забезпеченню зростаючої якості публічного управління органом місцевого самоврядування.

Нами було проведене опитування жителів Великоберезовицької громади щодо очікуваної зміни якості послуг селищної ради після впровадження електронного урядування. Дані анкетування показали, що переважаюча більшість опитаних жителів Великоберезовицької громади (82%) готова до сприйняття та ефективного користування послугами електронного урядування. При цьому сумарно 12% опитаних ще не готові сприйняти зміни щодо впровадження системи електронного урядування у діяльності селищної ради, а певна частина жителів не визначилася щодо цього питання.

На нашу думку, впровадження електронного документообігу у діяльності селищної ради дасть ряд має ряд переваг, серед яких: значне скорочення часу обробки документів, зменшення впливу людського фактору у процедурах діловодства, покращення контролю якості підготовки проектів документів, забезпечення захисту інформації, надійності її зберігання та інші. Нами також було проведено опитування працівників Великоберезовицької селищної ради відносно того, якими є очікувані результати впровадження системи електронного документообігу в органі місцевого самоврядування. Результати цього опитування показали, що загалом працівники Великоберезовицької селищної ради позитивно оцінюють перспективи впровадження електронного документообігу у роботі даного органу місцевого самоврядування.

Вважаємо за доцільне вдосконалити наповнення та функції веб-сайту селищної ради. На даний час цей ресурс використовується у дуже незначній мірі, діяльність селищної ради висвітлюється через нього недостатньо повно. Вважаємо, що на офіційному сайті Великоберезовицької селищної ради доцільно додатково відобразити наступні тематичні рубрики: Великоберезовицька громада, Селищна рада та її виконавчий комітет, відкритий бюджет, інвестиційна діяльність, електронна приймальня, взаємодія з громадянськістю, архів новин, нормативно-правова база. Через електронну приймальню бажаючі отримати подавати електронні запити і звернення, що буде виступати одним з інструментів забезпечення зворотного зв'язку

селищної ради із громадянами і сприятиме розвитку електронної демократії. Прогнозуємо, що на перспективу веб-сайт Великоберезовицької громади має повинен бути інтерактивним і буде давати змогу здійснювати різні операції в режимі он-лайн (зокрема, замовлення паспорту, оформлення субсидії тощо).

Вважаємо, що для покращення системи комунікацій із громадськістю Великоберезовицькою селищною радою доцільно розробити і розмістити на сайті анкету, питання якої стосуються ступеня інформування населення щодо компетенції органу місцевого самоврядування, програм, цілей, стратегії розвитку громади. За даними анкети працівники селищної ради матимуть змогу отримати дані щодо ознайомлення населення з результатами діяльності Великоберезовицької селищної ради та її депутатського корпусу, а також ступеня задоволення жителів послугами, які надаються органом місцевого самоврядування у різних сферах.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Сутність комунікацій та їх види. - URL: <https://infopedia.su/2x1dbc.html>
2. Комунікація /Вікіпедія. - URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Комунікація>.
3. Ковальчук Н. П. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ. *Наукові записки Національного університету "Острозька академія"*. Серія : Філологічна. 2015. Вип. 57. с. 185-187. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaf_2015_57_43
4. Соколовська В. В. Забезпечення ефективності управління підприємством з урахуванням сучасних комунікаційних особливостей. *Ефективна економіка*. 2018. № 10. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6586>
5. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657- XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. с. 650. - URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
6. Парфьонова Г. Інформаційна взаємодія органів місцевого самоврядування м. Херсона та громади. Сучасний стан та перспективи. Аналітичне дослідження. Херсонська міська громадська організація «Розвиток». 2003. 93 с. – URL: https://hgi.org.ua/pdf/inf_vz_vig.pdf
7. Суть та значення комунікацій. Класифікація комунікацій. - URL: <https://studfile.net/preview/10061093/page:2/>
8. Дикань Н.В., Борисенко І.І. Менеджмент: Навч. посіб. - К., Знання, 2008. 389 с. - URL: https://pidru4niki.com/13731120/menedzhment/vidi_komunikatsiy
9. Види і форми комунікацій. - URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-5541.html>.
10. Жернакова М.Б. Ділові комунікації. - URL: https://stud.com.ua/50362/menedzhment/dilovi_komunikatsiyi
11. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации: Учеб. пособие. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. 175 с.

12. Веденко Б.Г., Веденко Л.Б., Мельник Ф.В. Ефективна комунікація (спілкування) — важлива якість керівництва. - URL: <http://www.mif-ua.com/archive/article/34251>
13. Моделі комунікації URL: http://studme.com.ua/11930124/menedzhment/modeli_kommunikatsii.htm
14. Ганущин С. Активізація факторів ефективності комунікації в державному управлінні. - URL: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_49/fail/11.pdf.
15. Шекшня С. В. Управление персоналом современной организации [Текст]— 5-е изд., перераб. и доп. М. : ЗАО «Бизнес-школа «Ангел-синтез», 2002. 368 с.
16. Фактори підвищення ефективності комунікацій. - URL: https://stud.com.ua/50404/menedzhment/faktori_pidvischennya_efektivnosti_komunikatsiy
17. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січ. 2011 р. №2939-VI (2939-17). – URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17> 28.
18. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні : Закон України від 16 листоп. 1992 р. № 2782-XII. - URL: <http://www.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>
19. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. – URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15> 30.
20. Про звернення громадян : Закон України від 2 жовт. 1996 р. №393/96-ВР. – URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96%E2%F0>
21. Про інформацію : Закон України. - URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>
22. Шовкун І.Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2009. Вип. 38. с. 67-73.

23. Омельчук А. І. Комунікативна культура державного службовця: понятійно-категорійна сутність *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. №8. - URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=312>.
24. Штурхецький С.В. Комунікативний потенціал місцевого самоврядування в Україні: Монографія. Рівне: ТОВ «Овід», 2011. 148с.
25. Постанова КМУ від 27 вересня 2017 р. № 733. Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту. - URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>
26. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців. *Збірник наукових праць Національної акад. держ. упр. при Президентові України*. — К., 2007. Вип. 2. С. 97–105.
27. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління. - URL: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/4.pdf.
28. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність як складова професійної діяльності державного службовця. *Інституційні перетворення як передумова ефективного використання ресурсного потенціалу регіону*. Одеса, 2003. С.107–112.
29. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: [навч. посіб] - К.: Знання. 2005. 442 с.
30. Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. - URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2012-4/doc/4/06.pdf>.
31. Березенко, В.В. Стан політичного PR в Україні: соціально-комунікаційний аспект. *Держава та регіони*. – Запоріжжя: ГУЗІДМУ, 2012. С. 16-31.
32. Подорван А.Ф. Принцип зворотного зв'язку як основа комунікацій органів державної влади з громадськістю. - URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/index.pl?task=arcls&id=68>

33. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства. - URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=623>.
34. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. - URL: <https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjL8vCQu8jNAhUkMJJoKHV-FCDIQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.center.gov.ua>.
35. Звіт: Кращі практики з електронного урядування в Дніпропетровській області. - URL: http://eef.org.ua/wp-content/uploads/2017/01/egovreport_3_0.pdf
36. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління.- URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/putp/2013-1/doc/1/02.pdf>
37. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций: Изд. 2-е, перераб. СПб., “Авалон”, “Азбука-классика”, 2006. 240 с.
38. Шевченко О.М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. 2016. - №2.- с. 61-68.
39. Поленова Т.П. Школа эффективного общения: коммуникативные техники, которые всегда работают: - Изд. 2-е. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 252с.
40. Литвинова Л. В. Особливості комунікативної культури в органах публічної влади / Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. 2014. Вип. 2. С. 35-44. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znnpnadu_2014_2_5
41. Васильєва Л.А. Особливості та роль публічних комунікацій в сучасному соціумі. «Young Scientist» № 12.1 (40) December, 2016. с. 77-81. - URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2016/12.1/20.pdf>
42. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

43. Грузинська І. В. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців — запорука ефективного управління. *Демократичне врядування: наука, освіта, практика*. К., 2009. Т. 3. С. 39–41.
44. Культура й етика в публічному адмініструванні : наук. розробка. / [С. М. Сербогін та ін.]; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундам. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. К.: НАДУ, 2010. 39 с.
45. Маслова О.Г. Роль коммуникативной культуры в профессиональной деятельности государственных служащих. *Научный вестник Ярославского педагогического ун-та*. 2010. Вып. 1. С. 77-85.
46. Сарновська С.О. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз): Автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. філос. наук. 09.00.03. / Ін-т філософії ім. Г.С.Сковороди НАН України. К., 2000. 18 с.

ДОДАТКИ

Дані про звернення громадян, що надійшли до Великобerezовицької селищної ради за 2018 рік порівняно з 2017 р.

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень							
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	вирішено позитивно п.9.1.		відмовлено у задоволенні п.9.2		дано роз'яснення		інше п.9.4-9.6	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	2017	2018
1.	Сільська (селищна) рада	825	765	227	185	412	580	640	598	142	96	26	43	17	28

*указані номери пунктів Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 р.

№ з/п	Кількість звернень, з них:																	
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від «дітей війни» (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1.	25	14	35	18	89	43	23	16	3	1	12	3	27	19	5	1		

№ з/п	у тому числі питання:																	
	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	479	765	387		2	8	-	-	32	48	-		-	3	17	9	-	1

№ з/п	у тому числі питання:																	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70		
	-	-	-	-	3	2	-		-	4	21	8	-	2	12	5		

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до
місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування
за 2019 рік у порівнянні з 2018 роком
по Великобerezовицькій селищній раді

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації														
2.	Обласні та Київська міська ради														
3.	Районні державні адміністрації (м. Києві) у т.ч.														
4.	Районні ради сільських районів, районні ради ОТГ														
5.	Міські ради міст обласного значення														
6.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ														
7.	Районні ради у містах														
8.	Великобerezовицька селищна рада	765	969	185	98	580	871	598	841	96	68	43	25	28	35
9.	Сільські ради, сільські ради ОТГ														
10.	РАЗОМ:														

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.																
2.																
3.																
4.																
5.																
6.																
7.																
8.	14	11	35	22	89	71	16	21	1	2	3	2	19	25	1	4
9.																
10.																

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково- технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральных органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно- територіального устрою		інші			
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
1.																		
2.																	2	
3.																		
4.																		
5.																		
6.																		
7.																		
8.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	7	-	-	5	25		
9.																		
10.																		

Селищний голова

Ілля Михайло Костюк

Продовження додатку Б

№ з/ п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку запобігання дискримінації	
			2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
			33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
1.																						
2.																						
3.																						
4.																						
5.																						
6.																						
7.																						
8.	765	969	142	733	8	-	-	-	48	184	-	-	-	-	9	14	-	-	2	3	1	3
9.																						
10.																						



**МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ
INTERNATIONAL SCIENTIFIC-PRACTICAL
CONFERENCE**

**АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЕКОНОМІКИ,
ФІНАНСІВ, ОБЛІКУ ТА ПРАВА**

**CURRENT ISSUES OF ECONOMICS,
FINANCE, ACCOUNTING AND LAW**

**Збірник тез доповідей
Book of abstracts**

**26 жовтня 2020 р.
October 26, 2020**

**м. Полтава, Україна
Poltava, Ukraine**



Шевчук І. В.

ОБЛІК В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ... 46

Чебан Т. М., Корнієнко Ю. О.СУТНІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЯК ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА
КАЛЬКУЛЮВАННЯ ЇХ СОБІВАРТОСТІ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ..... 48**Чебан Т. М., Шевченко С. С.**БАЛАНС БЮДЖЕТНИХ УСТАНОВ ЯК ЕКОНОМІЧНА КАТЕГОРІЯ ТА
СПОСІБ УЗГОДЖЕННЯ ІНТЕРЕСІВ КОРИСТУВАЧІВ 50**СЕКЦІЯ 8. ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА, СТРАХУВАННЯ****SECTION 8. FINANCE, BANKING, INSURANCE 53****Луцик М. В.**ЗНАННЯ ЦЕ БЕЗПЕКА ВИКОРИСТАННЯ БЕЗГОТІВКОВИХ
РОЗРАХУНКІВ 53**Андрушко Л. Ю.**ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПЛАТІЖНОЇ
СИСТЕМИ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ПРОСТІР» 55**Мащенко Т. Р.**

МОНЕТАРНА ПОЛІТИКА: КУРС НА ІНФЛЯЦІЙНЕ ТАРГЕТУВАННЯ 57

СЕКЦІЯ 9. ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**SECTION 9. PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION 59****Кульчицька О. К., Машлій Г. Б.**КОМУНІКАЦІЙНА СКЛАДОВА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ..... 59**Кузіна К. О., Шарая А. А.**СТВОРЕННЯ ПАРКУВАЛЬНИХ МІСЦЬ ТА ЗАПРОВАДЖЕННЯ
АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ОПЛАТИ ПАРКУВАННЯ.... 60**СЕКЦІЯ 10. ІСТОРІЯ ТА ТЕОРІЯ ДЕРЖАВИ ТА ПРАВА, ФІЛОСОФІЯ ПРАВА****SECTION 10. HISTORY AND THEORY OF STATE AND LAW,
PHILOSOPHY OF LAW 62****Maksurov A. A.**COORDINATION REGULATION IN THE BANKING SECTOR OF
LITHUANIA 62**Маркарян М. В.**АНГЛО-АМЕРИКАНСЬКА ПРАВОВА СІМ'Я: ПОНЯТТЯ ТА ОСНОВНІ
ОЗНАКИ 64

СЕКЦІЯ 9
SECTION 9ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

УДК 659.2:35

Кульчицька О. К.

здобувач вищої освіти,

Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя,

Машлій Г. Б.

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри менеджменту та адміністрування,

Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя**КОМУНІКАЦІЙНА СКЛАДОВА ФУНКЦІОНУВАННЯ
СИСТЕМИ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

У системі публічного управління надзвичайно важлива роль належить комунікаційній складовій. Ефективність її функціонування безпосередньо впливає на процес виконання суспільних функцій органів публічного управління, забезпечення відкритості та прозорості їх діяльності, сприяння впровадження механізмів широкої участі громадськості у прийнятті та реалізації рішень у сфері публічного управління. У досягненні цього важливу роль відіграє використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та прогресивних методів організації управлінської діяльності, значення яких особливо зростає в умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства та необхідності здійснення кардинальних соціально-політичних перетворень у нашій країні.

Належне інформаційно-комунікаційне забезпечення процесу розробки, прийняття та реалізації управлінських рішень вимагає залучення як зовнішніх, і внутрішніх механізмів. Завдяки їм здійснюється вирішення таких завдань як забезпечення процесу комунікацій публічної організації із зовнішнім середовищем у процесі реалізації її функцій, зокрема, з органами публічного управління різних рівнів, засобами масової інформації, окремими громадянами, інституціями громадянського суспільства, а також формування ефективних засобів комунікації у внутрішньому середовищі при виконанні професійних функцій працівниками публічної установи, включаючи пошук шляхів налагодження ефективної взаємодії всередині колективу працівників та розв'язання конфліктів всередині організації.

Задля вдосконалення комунікаційної складової діяльності органів публічного управління в Україні доцільно здійснювати комплекс як організаційних, так і соціальних та технічних заходів, до яких відносяться:

- широке використання інструментів електронного урядування та «електронної демократії», що пов'язане із значним розширенням можливості залучення широкого кола членів суспільства до вирішення суспільно значущих питань та реформування самої системи публічного управління;

- формування механізмів набуття працівниками органів публічного управління та громадянами практичних навиків застосування новітніх інструментів комунікацій у публічній сфері, що забезпечить розширення спектру публічних послуг та значно спростить процедуру їх надання;

– розширення комунікативних каналів органів публічного управління за рахунок використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (у тому числі шляхом удосконалення підходів до використання комунікативного потенціалу офіційних веб-сайтів), а також форм і методів безпосередніх комунікацій публічних службовців з громадськістю;

– створення інтерактивних сервісів для розширення участі громадян у вирішенні суспільно значущих справ на державному, регіональному, місцевому рівнях, у тому числі використання інформаційних технологій для забезпечення реалізації права громадян на доступ до публічної інформації [1, с. 147 – 148] та ряд інших.

Список літератури

1. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні: навчальний посібник. Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.

УДК 351

Кузіна К. О.

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти

2 курсу юридичного фак-ту,

Запорізький національний університет,

Шарая А. А.

доцент кафедри адміністративного

та господарського права,

Запорізький національний університет

СТВОРЕННЯ ПАРКУВАЛЬНИХ МІСЦЬ ТА ЗАПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ОПЛАТИ ПАРКУВАННЯ

Поява нового суб'єкта публічного управління в органах місцевого самоврядування, як інспектор з паркування значно наблизило Україну до Європейської спільноти, оскільки реформування у сфері паркування є суто запозиченим явищем. В країнах Європейського Союзу, у Великій Британії, в Америці вже давно існує механізм настання відповідальності за порушення правил зупинки, стоянки та паркування, який є дієвим і зручним.

Якщо проаналізувати існуючий стан системи паркування транспортних засобів в Україні, то можна дійти до висновку, що організаційні, нормативно-правові та фінансові умови функціонування зазначеної системи не відповідають ні потребам учасників дорожнього руху, ні вимогам населення, ні європейським практикам у цій сфері [1].

Варто зазначити, що за «старими» нормами Кодексу України про адміністративні правопорушення механізм притягнення до відповідальності за порушення правил паркування був взагалі не ефективний, а тому масове порушення правил дорожнього руху в частині зупинки, стоянки було абсолютною нормою для української громадськості.

Вважаємо, що проблему хаотичного паркування своїх автівок в заборонених правилами дорожнього руху місцях зумовлено необлаштованими місцями для паркування або високим тарифами за послуги, які надають платні паркувальні майданчики.

Колясальний дискомфорт мешканцям українських міст завдають також непоодинокі випадки зухвалого порушення правил зупинки та стоянки транспортних